Modifica el artículo 58 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, estableciendo la obligación de los proveedores de concurrir a una mediación en el Servicio Nacional del Consumidor.
Boletín N° 7078-03

FUNDAMENTOS

1.- Que el artículo 1° de la ley 19.496 señala que se entiende por proveedor:

"Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente".

1.- Que el artículo 58 en su actual redacción establece dentro de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor:

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

2.- Que la norma referida, contempla una comparecencia voluntaria de las partes. De esta manera en la realidad lo que ocurre es que en la mayoría de los casos solo concurre el afectado, quien siente que pierde su tiempo y sufre mayor frustración, desperdiciándose la posibilidad de lograr un acuerdo beneficioso.

3.- Que durante el año 2009 el SERNAC recibió 116.037 Consultas, y 58.825 reclamos. Para el caso de los juicios iniciados durante el año 2009, se presentaron 348 casos sobre protección al consumidor, que terminaron en los Juzgados de Policía Local. Además, el SERNAC se hizo parte en 250 juicios, de los cuales un 70% de estos tuvo resultados favorables para los consumidores y consumidoras del país. De acuerdo a la cuenta pública de diciembre de 2009, se llevaron a cabo 103 mil mediaciones cerradas (mediación entre proveedor y consumidor/a para resolver controversias en materias de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre consumidor/a-proveedor).

Sostenemos que la instancia de la mediación, la cual ha tenidos buenos resultados en otros procedimientos, como el de familia, debe ser potenciada estableciendo la obligatoriedad de la concurrencia por ambas partes, de manera de disminuir los tiempos, los costos y mejorar los resultados.

Por lo anterior, es que los parlamentarios abajo firmantes venimos en presentar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO:

Modifícase la ley 19.496 de protección de derechos del consumidor, en el siguiente sentido:

Número 1:

En la letra f) del artículo 58 reemplácese la frase "voluntariamente pueda concurrir y proponer" por "concurra y proponga dentro del término de quince días hábiles contados desde la recepción de la comunicación respectiva".

Número 2:

Agréguese un inciso segundo a la letra f) del artículo 58 del siguiente tenor: "La inconcurrencia del reclamado se considerará infracción a la presente ley".

ANEXO:

Redacción actual de la letra f) del artículo 58

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

Redacción sugerida de la letra f) del artículo 58

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que concurra y proponga dentro del término de quince días hábiles contados desde la recepción de la comunicación respectiva, las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

"La inconcurrencia del reclamado se considerará infracción a la presente ley".