

SEGUNDO INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

BOLETIN N° 2.787-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de presentar su segundo informe sobre el proyecto de ley individualizado en la referencia, en segundo trámite constitucional, originado en Mensaje del Presidente de la República.

A una o más de las sesiones en que se trató este asunto asistieron, especialmente invitados, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Alberto Undurraga Vicuña; el Subdirector Nacional, don Luis Jerez Ramírez; el Director Regional Metropolitano, don José Roa Ramírez; el Director Regional Magallanes, don Ernesto Muñoz Lamartine; el Subdirector y Jefe del Departamento Jurídico, don Luis Jerez Ramírez, y los asesores jurídicos del mismo Servicio, don Mauricio Zelada Pérez y don Rodrigo Araya Gaensly.

También concurrieron como invitados el Rector de la Universidad Católica de Valparaíso, don Alfonso Muga Naredo y el Contralor de la misma casa de estudios, don Fernando Parada Espinoza; el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile ODECU, don Stefan Larenas Riobó y el asesor de la misma entidad, don Antonino Serra Combacere.

Los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 N° 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en diversos numerales del artículo único del proyecto, inciden en la organización y atribuciones de los tribunales, materia que debe ser regulada por medio de una ley orgánica constitucional y, como consecuencia de ello, deberán ser aprobadas, modificadas o derogadas con el voto de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

La Corte Suprema fue escuchada en el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados. Como la Comisión

introdujo cambios sustanciales en materia de tribunales y procedimientos, fue consultada nuevamente, mediante oficio N° 151-E, de 10 de marzo de 2004. A la fecha del presente informe no se ha recibido la respuesta.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, se deja constancia de lo siguiente:

1) Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: del artículo único, los numerales 11, 13, 18, 21 y 24.

2) Artículos que sólo fueron objeto de indicaciones rechazadas: del artículo único, los numerales 3, 4, 9, 12, 15 y 25.

3) Indicaciones aprobadas: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 23, 25, 32, 39, 50, 54, 56, 61, 64, 67, 69, 71, 72, 74, 75, 77, 84, 87, 88, 104, 107, 108, 117 y 118.

4) Indicaciones aprobadas con modificaciones: 12, 19, 24, 27, 29, 31, 33, 34, 35, 41, 42, 43, 47, 48, 51, 52, 59, 62, 70, 78, 81, 82, 83, 85, 86, 89, 93, 94, 95, 96, 98, 101, 105, 106, 109, 110, 112, 114, 116, 121, 134 y 137.

5) Indicaciones declaradas inadmisibles: 38 y 138.

6) Indicaciones rechazadas: 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 26, 28, 30, 36, 37, 40, 44, 45, 46, 49, 53, 55, 57, 58, 60, 63, 65, 66, 68, 73, 76, 79, 80, 90, 91, 92, 97, 99, 100, 102, 103, 111, 113, 115, 119, 120, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136 y 139.

7) Indicaciones retiradas: ninguna.

DISCUSION EN PARTICULAR

Como se recordará, el proyecto consta de un artículo único permanente, compuesto de 25 numerales que modifican la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Durante el plazo fijado al efecto por el Senado se recibieron 139 indicaciones. Además, la Comisión introdujo otros cambios, en el marco que autoriza el artículo 121 del Reglamento del Senado, lo que se hará constar en cada oportunidad, a lo largo del presente informe.

ARTÍCULO ÚNICO

Nº 1 letra a)

La **indicación Nº 1**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir, en el número 1 de la letra a) del numeral 1) del artículo único, la frase “bienes muebles o inmuebles” por la palabra “bienes”.

El número en cuestión define los términos “consumidores o usuarios”, para los efectos de esta ley, como las personas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles o servicios. La proposición de enmienda repone en parte el texto actualmente vigente.

Se acordó dejar **constancia** de que el reemplazo obedece a que el vocablo “bienes”, sin calificativo, abarca tanto a muebles como inmuebles.

-Entendiendo que la indicación simplifica la redacción sin alterar el sentido y alcance de la norma, la Comisión la aprobó por unanimidad de los presentes, Honorables Senadores señores Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación Nº 2**, fue formulada por el Presidente de la República, para intercalar en el mismo numeral 1 del artículo único, a continuación de la letra a), un literal que agrega un nuevo párrafo al número 2 del inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496, que es el que define el término “Proveedores”. La disposición propuesta estipula que los profesionales que ejerzan en forma independiente no serán considerados proveedores.

-La unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, aprobó esta indicación.

letra b)

Los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa formularon la **indicación Nº 3**, que incide en el primero de los incisos que la letra b) del numeral 1) del artículo único del proyecto agrega al Nº 3 del inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496, para suprimir la frase “la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección,”.

El citado número 3 define lo que se entenderá, para efectos de la ley N° 19.496, por “información básica comercial”. La indicación tiene como efecto restringir dicho concepto a la identificación del bien o servicio ofrecido, los instructivos de uso y la garantía. Se tuvo presente que el nuevo Título IV, que el proyecto propone incorporar a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, consulta preceptos sobre representación de los proveedores e identificación de los mismos.

-Los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis la aprobaron por unanimidad.

La **indicación N° 4**, presentada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone agregar en el mismo inciso que la anterior, lo siguiente: “Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.”. En otros términos, en este tipo de venta no rige la obligación de suministrar la información básica comercial.

-Los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis la aprobaron por unanimidad.

La **indicación N° 5**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar, en el segundo de los incisos que la letra b) del numeral 1) del artículo único agrega al N° 3 del inciso segundo del artículo 1° de la ley N° 19.496, la frase “que representen riesgos”, que figura a continuación de “instructivos de uso de los bienes y servicios”, por esta otra: “cuyo uso normal represente un riesgo”.

-Aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra c)

La Comisión, por unanimidad, acordó reemplazar la oración final del texto que esta letra agrega en el N° 4 del artículo 1°, para especificar que las condiciones objetivas contenidas en la publicidad, que quedan incorporadas al contrato, son las que señala el artículo 28.

-Aprobado por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra d)

La **indicación N° 6**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir la letra d) del numeral 1) del artículo único del proyecto. Este literal agrega al inciso segundo del artículo 1° de la ley N° 19.496 un número 9, nuevo, que define

el concepto “relación de consumo” como el vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores, mediante el intercambio de bienes o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.

Se estimó que la definición no constituye un aporte significativo a la eficacia de la ley y, más bien, puede servir para limitar sus alcances si alguna relación de consumo resulta no ajustarse a ella.

-Por lo mismo, la Comisión, con la votación unánime de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, aprobó esta indicación.

La **indicación N° 7**, formulada por el Honorable Senador señor Romero, tiene por objetivo agregar una letra nueva en el numeral 1) del artículo único del proyecto, que adiciona un nuevo número al citado inciso segundo del artículo 1° de la ley N° 19.496.

La norma que se propone incorporar define el sintagma “acción temeraria”, como cualquier denuncia, reclamo o demanda carente de fundamentos o motivos, que lesione el prestigio o fama de algún proveedor.

La Comisión fue del parecer que el juez está en mejor posición que la ley para decidir cuál acción es temeraria y cuándo lo es. Definirla puede restringir la aplicación que de este concepto hacen hoy en día los tribunales.

-En atención a lo expuesto, la indicación fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

N° 2 **letra d)**

El artículo 2° define el ámbito de aplicación de la ley y su letra d) lo extiende a los contratos de educación de todos los niveles de enseñanza.

Inciden en este literal las indicaciones signadas con los **N°s 8, 9 y 10**.

La primera fue formulada por el Honorable Senador señor Canessa y la segunda por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa. Ambas coinciden en proponer la supresión de la

letra d) del artículo 2º, que el numeral 2) del artículo único del proyecto propone en reemplazo del precepto vigente de la ley N° 19.039.

-Las indicaciones N°s 8 y 9 fueron rechazadas, con el voto de la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Enseguida, la **indicación N° 10**, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone la corrección de un aspecto formal de la letra d) en análisis.

-Considerando las posteriores modificaciones del texto en debate, se acordó el rechazo de la presente indicación, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Más tarde, la Comisión, acogiendo los planteamientos que hizo el Consejo de Rectores, acordó unánimemente el reemplazo del literal d), resolviendo que los contratos de educación quedarán sujetos a la ley N° 19.496 sólo respecto del Párrafo 4º del Título II, los párrafos 1º y 2º del Título III y los artículos 18, 24, 26, 27 y 39C.

Como consecuencia de haber aprobado la indicación N° 19, incluyó un párrafo segundo en la letra d) del artículo 2º de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que impide acudir a los tribunales en aplicación de la misma, tratándose de conflictos relativos a la calidad de la educación o a las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos. Además, como dichos reglamentos quedan incorporados en los contratos, no podrán ser alterados sustancialmente en forma arbitraria.

-Aprobado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra e)

Inciden en este literal las indicaciones N°s 11, 12, 13 y 14.

La **indicación N° 11**, formulada por el Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir la letra e) del mencionado artículo 2º, que amplía el ámbito de aplicación de la ley a los contratos de venta de viviendas celebradas por empresas constructoras e inmobiliarias.

La Comisión la desestimó, porque no es coincidente con lo resuelto en orden a precisar los alcances de la ley N° 19.496 en materia de estos contratos de vivienda.

-Concurrieron al rechazo los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 12**, del Presidente de la República, tiene por objetivo reemplazar la letra e) por otra, que agrega los contratos de venta de viviendas en que el vendedor es el SERVIU.

La Comisión, recogiendo las inquietudes planteadas durante la discusión general por diversos gremios y sectores interesados en el tema de la construcción, decidió excluir del campo de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor los conflictos derivados de estos contratos, en lo relativo a la calidad de la construcción, materia en que se seguirá aplicando la normativa especial de la ley N° 19.472.

-En consecuencia, la indicación N° 12 fue aprobada con modificaciones, en la forma que se consigna en la parte pertinente de este informe, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 13**, presentada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone intercalar, en la mencionada letra e) del nuevo artículo 2º, a continuación del término "viviendas", la palabra "sociales".

Los funcionarios del SERNAC hicieron presente que, entre las modificaciones que el numeral 23) del artículo único del proyecto, introduce al artículo 58 de la ley N° 19.496, la letra e) incorpora un nuevo inciso, que acota la intervención del Servicio sólo a los contratos de venta de viviendas económicas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, del Ministerio de Hacienda, cuyo texto definitivo consta en el decreto N° 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

-En vista de ello, la indicación fue rechazada, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 14**, propuesta por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, corrige un aspecto formal de la letra e) aludida.

La Comisión acordó rechazar la indicación, considerando que las ulteriores modificaciones sufridas por el texto del proyecto, como consecuencia de las diversas indicaciones y acuerdos de la Comisión, se tradujeron en que la corrección formal propuesta dejara de cumplir el propósito que animó a su autor.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra f)

Este literal agrega a la órbita de acción del SERNAC los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.

En el inciden las indicaciones signadas con los N°s 15, 16, 17 y 18.

Las **indicaciones N°s 15 a 18**, de los Honorables Senadores señor Canessa, Chadwick y Novoa, Romero y Viera-Gallo, respectivamente, proponen suprimir el literal que nos ocupa.

-Fueron rechazadas en forma unánime, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 19**, del Presidente de la República, propone agregar al artículo 2° propuesto en el tantas veces citado numeral 2) del artículo único del proyecto, un inciso final que excluye los conflictos relativos a la calidad de los servicios educacionales y de salud, derivados de contratos que en virtud de las letras d) y f) quedarán dentro del campo de atribuciones del SERNAC.

La Comisión acordó acoger la indicación con modificaciones, excluyendo del ámbito de atribuciones del SERNAC aquellos conflictos relativos a las prestaciones médicas y a su calidad, pero limitándola solo a los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados y consultándola como parte de la letra f).

En lo atinente a los contratos de educación, esta indicación fue aprobada, también con enmiendas, en la forma señalada más arriba.

-Aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

N°3)

El numeral 3) del artículo único del proyecto propone introducir un artículo 2° bis, nuevo, que dispone que la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor no será aplicable a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, con las excepciones que indica.

En este numeral inciden la **indicaciones N°s 20 y 21**, ambas formuladas por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar, al final del encabezamiento del artículo 2° bis, nuevo, la frase “en todas las materias que estas últimas no prevean”, y suprimir las letras a), b) y c) del referido artículo 2° bis.

Las indicaciones trasladan la disposición que otorga a la ley N° 19.496 carácter supletorio de aquellos cuerpos legales especiales, de la letra a) al encabezado del artículo, el que quedaría conformado por un solo inciso. También suprimen las excepciones de los literales b), sobre aplicación supletoria, en casos de intereses colectivos o difusos, y c), relativa a los juicios indemnizatorios, cuando las leyes especiales no tuvieran normas específicas sobre el particular.

-La Comisión rechazó ambas indicaciones, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Acto seguido, de modo igualmente unánime, dio una nueva redacción a los literales b) y c) del artículo 2° bis, propuesto por el proyecto, que dejan en claro que la ley N° 19.496 será siempre aplicable en la defensa de intereses colectivos o difusos, y que, en cuanto a la indemnización de perjuicios, lo será en forma supletoria, en aquellas materias regidas por leyes especiales que no contemplen disposiciones específicas sobre el particular.

-Así lo acordaron, por unanimidad, los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

N°4)
letra b)

El numeral 4) del artículo único introduce modificaciones al artículo 3° de la ley N° 19.496, precepto que enuncia un catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor. El literal b) de este numeral reemplaza la letra e) del mencionado artículo 3°, relativo al derecho del consumidor a ser adecuada y oportunamente indemnizado de todos los daños materiales y morales que sufra por causa del incumplimiento de las obligaciones de un proveedor, así como al deber de accionar a través de los medios que franquea la ley.

En este numeral incide la **indicación N° 22**, del Honorable Senador señor Romero, que estipula que este derecho a reparación e indemnización es sin perjuicio de los dispuesto en la letra c) del artículo 53 E que el proyecto agrega a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

La Comisión, advirtiendo que la modificación podría dar lugar a conflictos basados en una interpretación restrictiva del artículo 3º de la ley N° 19.496, que comprende todos los procesos indemnizatorios y no solamente los generados en casos por intereses colectivos o difusos, rechazó esta indicación.

-El rechazo fue acordado por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 5)
Artículo 3º bis

Este numeral propone agregar, a continuación del artículo 3º, los artículos 3º bis y 3º ter, ambos nuevos.

El artículo 3º bis señala los casos frente a los cuales el consumidor estará facultado legalmente para ejercer el derecho de retracto, poniendo término unilateral al contrato, dentro de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

letra a)

Este literal señala como uno de tales casos a la contratación de servicios de tiempo compartido.

La **indicación N° 23**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir este literal a).

Explicó el Honorable Senador señor Novoa que los contratos de servicio de tiempo compartido están comprendidos en la letra b) del artículo 3º bis, que alude a la compra de bienes y contratación de servicios en reuniones masivas convocadas con dicho objeto y en las que se exige al consumidor expresar su aceptación en el transcurso de ellas; por lo tanto, la letra a) es innecesaria.

-La Comisión la aprobó, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

A continuación, como consecuencia del acuerdo recién señalado, se revisó la redacción del primer párrafo de la letra b), que pasa a ser a). Allí se suprimió la exigencia de que las reuniones en comento deban ser masivas y se amplió el plazo en que el consumidor debe expresar su consentimiento al día en que tiene lugar la reunión. Además se precisó la referencia interna al plazo, que contiene este literal.

-Este acuerdo fue adoptado con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra c)

Faculta al consumidor a ejercer el derecho de retracto en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, a menos que el proveedor haya dispuesto lo contrario.

La **indicación N° 24**, propuesta por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, persigue incorporar, en la letra c) del artículo 3° bis antes aludido, a los contratos perfeccionados mediante la aceptación de una oferta hecha a través de catálogos, avisos u otra forma de comunicación a distancia.

La indicación en comento fue aprobada con modificaciones. En primer lugar, como consecuencia de los acuerdos anteriores, pasó a ser letra b). En segundo lugar, se prescindió de la frase alusiva a que el retracto no tendrá costo para el consumidor, porque puede tenerlo, como el franqueo postal o un llamado telefónico, y a la no expresión de causa, porque el ejercicio de este derecho de retracto no requiere tal expresión.

Enseguida, la Comisión acordó, por unanimidad, trasladar el inciso tercero del artículo 3° bis, como párrafo segundo de la letra b). La norma señala que, en los casos de este literal, el plazo de diez días para ejercer el retracto se contará desde la recepción del bien o desde la celebración del contrato de servicios; el plazo podrá extenderse a noventa días si el proveedor, en un contrato por medios electrónicos o a distancia, no envía la confirmación escrita que exige el artículo 12 A que este mismo proyecto introduce en la ley N° 19.496.

-La nueva redacción y el cambio de ubicación fueron aprobados por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 25**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone cambiar de ubicación el inciso segundo del artículo 3° bis y reemplazar en él la expresión “este derecho” por “el derecho consagrado en este artículo”, de modo de impedir que se confunda este inciso con un párrafo del literal que lo precede, dejando así claramente establecido que las obligaciones de restitución a que se alude en él rigen en todos los casos de retracto y no únicamente en los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia.

Cabe recordar que el citado inciso segundo del artículo 3º bis se refiere a las obligaciones del proveedor frente al ejercicio del derecho de retracto realizado por el consumidor.

-Fue aprobada por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 26**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el inciso tercero del artículo 3º bis, que regula los efectos del retracto en el crédito con que se haya pagado todo o parte del precio del bien o servicio, sea que lo haya otorgado el proveedor o un tercero con acuerdo de aquél. En tal evento, la disposición precisa que el crédito se resuelve y el proveedor asume los costos producidos.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 27**, del Honorable Senador señor Canessa, también incide en el referido inciso tercero y tiene como objetivo trasladar del proveedor al consumidor los costos del retracto respecto del crédito con que se haya pagado el precio.

La Comisión acordó acoger esta indicación, poniendo los costos a cargo del consumidor, precisando que lo anterior tendrá lugar en cuanto el crédito haya sido otorgado por un tercero, consultándolo como inciso segundo.

-Fue aprobada con la modificación señalada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 3º ter

Esta disposición regula el derecho de retracto en los contratos de servicios educacionales de nivel superior que prestan los centros de formación técnica, los institutos profesionales y las universidades. El consumidor, o quien pagó el servicio en su representación, podrá retractarse dentro del plazo de treinta días corridos, contados desde que se inicie la prestación del servicio, sin obligación de pagar los no prestados ni de efectuar pago alguno si la retractación ocurre antes de iniciarse el período académico respectivo. Sin embargo, si el retiro del alumno se produce dentro de los primeros treinta días de dicho período, el prestador estará facultado para cobrar la matrícula y hasta una mensualidad. La institución prestadora no podrá retener los documentos de pago posteriores al retracto, el que anulará, además, el mandato general que hubiera podido otorgarse

para futuros cobros. Para estos efectos, los documentos de pago no podrán negociarse antes de que venza el plazo otorgado para ejercer el retracto.

Inciden en este artículo las indicaciones N°s 28, 29 y 30.

La **indicación N° 28**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión del artículo 3° ter, que el numeral 5) del artículo único del proyecto propone incorporar a la ley N° 19.496.

-La indicación fue rechazada con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

En subsidio de la indicación anterior, los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa formularon la **indicación N° 29**, que propone reemplazar el artículo 3° ter.

La norma propuesta como alternativa presenta las siguientes diferencias respecto del texto aprobado en general: el plazo de retracto se reduce a diez días corridos y se computa desde la publicación de la nómina de los aceptados en las universidades que integran el Consejo de Rectores; no se reconoce a la institución el derecho a retener la matrícula y hasta una mensualidad, en caso que el alumno se retire una vez iniciado el período académico, y se exige como condición de procedencia del retracto que el consumidor esté inscrito en otra institución de educación superior y acredite este hecho.

Los funcionarios del SERNAC propusieron una redacción concordada con el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, que inicialmente manifestó algunas aprensiones en torno a este artículo.

En definitiva, se aprobó la indicación, con las modificaciones aconsejadas por el SERNAC y otras introducidas por la Comisión, lo que debiera disipar las preocupaciones del Consejo de Rectores. Se precisó que es el alumno, y no el consumidor, el primer llamado a ejercer el derecho de retracto y que el plazo de diez días corridos se contará desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, porque se efectúa más de una; la condición para el retracto se hace más exigente, pues se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado; se prohíbe retener los dineros y documentos de pago posteriores al retracto y se establece la obligación de restituirlos dentro de diez días de ocurrido el mismo; se estipula que la revocación del mandato general para cobrar operará por el solo ministerio de la ley, y se repone la facultad de la institución prestadora para retener del valor de la matrícula, a

título de compensación de los costos de administración, hasta el uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.

-En consecuencia, la indicación N° 29 fue aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 30**, formulada por el Honorable Senador señor Romero, propone sustituir, en el primer inciso del artículo 3° ter, la frase que indica el momento inicial del cómputo del plazo para el retracto en los contratos de educación superior.

-Atendidos los acuerdos anteriores, fue rechazada, por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 6)

Este numeral propone reemplazar el artículo 5° de la ley 19.496, que señala que la constitución, modificación y cancelación de la personalidad jurídica de las asociaciones de defensa de los derechos consumidores se regirá por las normas comprendidas en los artículos siguientes y, en lo que no fueren contrarios a éstas, por las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, De las Personas Jurídicas.

El artículo 5° aprobado en general, define las asociaciones de consumidores como aquellas organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas, cuya finalidad es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, independientemente de todo otro interés.

La **indicación N° 31**, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar el artículo 5° propuesto en el numeral 6) del artículo único del proyecto.

La indicación introduce elementos nuevos en la definición, a saber: excluye de los objetivos de la organización todo interés económico, comercial o político; circunscribe las funciones de proteger, informar y educar, a los consumidores afiliados a la asociación, y para el ejercicio de la de asumir su representación y defensa, exige que los consumidores asociados así lo soliciten.

La Comisión la aprobó, con una modificación, que distingue en materia del universo de personas hacia las que podrán dirigir su accionar la asociaciones de consumidores: tratándose de proteger, informar y educar, los destinatarios podrán ser todos los consumidores; tratándose de

representar y defender derechos, sólo lo podrán hacer respecto de los consumidores afiliados a la asociación, siempre que éstos lo soliciten.

-En consecuencia, la indicación N° 31 fue aprobada, con la modificación previamente reseñada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 32**, propuesta por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, tiene por objetivo sustituir, en el mismo artículo 5° recién citado, la expresión “sus derechos”, que sigue a la frase “asumir la representación y defensa de”, por la frase “los derechos de sus afiliados”.

-Fue aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 7)

Propone un nuevo artículo 6° que dispone que las asociaciones de consumidores se regirán por las disposiciones de la ley N° 19.496 y, supletoriamente, por las del decreto ley N° 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.

Cabe señalar que, conforme a lo expuesto por los representantes del SERNAC, las disposiciones del decreto ley citado hacen más expedita y menos onerosa la constitución de las asociaciones y las colocan bajo la supervigilancia del Ministerio de Economía, en lugar del Ministerio de Justicia, que es el que fiscaliza a las corporaciones y fundaciones privadas sin fines de lucro.

En este numeral incide la **indicación N° 33**, formulada por el Honorable Senador señor Romero, la que propone reemplazar el referido artículo 6° por otro inspirado en la regulación de las sociedades anónimas, en el sentido de hacer a los directores solidariamente responsables de multas y sanciones aplicadas a la asociación por actuaciones calificadas de temerarias, salvo que hayan hecho constar por escrito, en el acta, su oposición al acuerdo.

La indicación adiciona un segundo inciso, nuevo, que obliga a las asociaciones a mantener vigente, durante toda su existencia, una garantía bancaria no inferior a 500 unidades de fomento, para responder por eventuales multas o penas derivadas de conductas calificadas como temerarias. La inexistencia o la caducidad de la garantía permitirán a cualquier interesado solicitar la disolución de la asociación y la cancelación de su personalidad jurídica.

La Comisión la acogió sólo en lo relativo a la responsabilidad de los directores, y agregó como requisito que las

actuaciones temerarias sean calificadas como tales por el juez y se hayan ejecutado sin previo acuerdo de la asamblea. Asimismo, cabe señalar que se acordó consultarlo como inciso final del artículo 11 de la ley N° 19.496.

-Así lo acordaron los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 34**, del Honorable Senador señor Romero, propone agregar, a continuación del N° 7), un numeral nuevo en reemplazo del artículo 7° de la ley N° 19.496.

Cabe recordar que el actual artículo 7° señala que las asociaciones de consumidores pueden autodisolverse, previa comunicación del hecho a la autoridad que registró su existencia y, además, por disposición legal, a pesar de la voluntad contraria de sus miembros.

La indicación en análisis agrega a las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de 1979, la sentencia judicial. El segundo inciso del precepto propuesto establece que la reincidencia de una asociación de consumidores en una conducta calificada como temeraria causará la cancelación automática de su personalidad jurídica.

La Comisión consideró que la causal del segundo inciso implica una sanción excesiva, por lo que resolvió incorporarle elementos que acentúen su carácter excepcional. En primer término, para que la reincidencia produzca tan graves efectos, debe tener lugar dentro de un plazo de tres años. Enseguida, no cualquier conducta de la asociación podrá dar lugar a esta sanción, sino que únicamente las demandas que den origen a un procedimiento colectivo y resulten finalmente calificadas como temerarias. Por último, la disolución debe ser decretada por el juez a petición de parte, mediante sentencia fundada y en casos graves y calificados.

Cabe señalar que el plazo fijado para acotar los supuestos de la sanción de disolución en el caso de denuncias temerarias fue objeto de debate al interior de la Comisión. En efecto, los Honorables Senadores señores Novoa y Orpis proponían un término de tres años, plazo que era considerado excesivo por el Honorable Senador señor Gazmuri, quien se inclinaba por reducirlo a dos años.

-En atención a lo expuesto, la Comisión acordó dividir la votación respecto a las modificaciones introducidas al artículo en análisis y acogió la fijación del plazo de tres años para que la reincidencia de lugar a la causal de disolución de este artículo por dos votos a favor, de los Honorables Senadores señores Novoa y Orpis, y uno en contra, del Honorable Senador señor Gazmuri. El resto

del artículo que se propone al final se aprobó por unanimidad, con el voto de los tres señores Senadores nombrados.

Nº 8)

Este numeral introduce modificaciones al artículo 8º de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

En el mismo incide la **indicación Nº 35**, propuesta por el Honorable Senador señor Núñez, para agregar un literal d), nuevo, que incorpora al citado artículo 8º una letra f), también nueva, que consulta un mecanismo de participación de las asociaciones de consumidores en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios.

La Comisión expresó su acuerdo en principio a la existencia de un mecanismo de participación. Sin embargo, antes de resolver respecto de crear uno de carácter general o varios especiales, para los diferentes sectores, habida cuenta de que ya en el caso de las tarifas de los servicios eléctricos existe una forma de participación ciudadana, resolvió recabar el parecer sobre este particular de la Comisión Nacional de Energía, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Sobre el particular, el Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía, abogado Luis Sánchez Castellón, mediante oficio ordinario Nº 000150, de 4 de febrero de 2004, hizo presente que la Comisión comparte plenamente la idea de permitir y regular la participación de las asociaciones de consumidores en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios.

La Comisión, teniendo en especial consideración la opinión previamente transcrita, acordó acoger la indicación con una redacción simplificada, que incorpora entre las funciones de las asociaciones de consumidores la participación en los referidos procesos de fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios, indicando que para ello deberán conformar su actuación con las leyes y reglamentos que los regulen.

-En consecuencia, la indicación fue aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 9)

letra a)

El Nº 9 introduce diversas modificaciones al artículo 9º de la ley Nº 19.496, disposición que señala las prohibiciones a

que están afectas las asociaciones de consumidores, entre las que el literal a) incluye el desarrollo de actividades lucrativas.

La nueva letra a) del proyecto aprobado en general exceptúa de la prohibición a las actividades necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión.

En este literal inciden las **indicaciones N^{os} 36 y 37**, de los Honorables Senadores señores Canessa y Romero, respectivamente, las que coinciden en proponer su supresión.

La Comisión rechazó ambas indicaciones. Sin perjuicio de ello, en forma unánime acordó corregir la redacción de esta letra, para hacer que la excepción comprenda todas las actividades propias de estas asociaciones.

-Los acuerdos fueron adoptados por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La **indicación N^o 38**, formulada por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone intercalar un numeral nuevo, a continuación del 9) que, a su vez, interpola en la ley N^o 19.496 un artículo 11 bis, igualmente nuevo.

El artículo 11 bis crea un Fondo concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las asociaciones de consumidores desarrollen para el cumplimiento de sus objetivos, que estará compuesto por aportes anuales de la ley de Presupuestos y por donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales. Los procedimientos de administración, operación y control del Fondo serán materia del reglamento.

-La indicación fue declarada inadmisibles por incidir en materias que la Constitución reserva a la iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión coincidió en la conveniencia de establecer un fondo destinado a financiar iniciativas desarrolladas por las asociaciones de consumidores para el cumplimiento de sus objetivos.

En relación con el punto, el Honorable Senador señor Orpis manifestó su preocupación por el hecho de que el riesgo de no obtener o de perder el financiamiento del Fondo pueda limitar la

independencia de las asociaciones respecto del Estado que lo financiará por la vía de aportes presupuestarios.

El Honorable Senador señor Novoa, por su parte, expuso que las asignaciones que haga el fondo debieran poder exceder el plazo anual que, por regla general, afecta a la inversión de recursos presupuestarios.

El Honorable Senador señor Lavandero concordó con la necesidad, expresada por los demás miembros de la Comisión, de asegurar una auténtica y eficaz autonomía a las asociaciones e hizo presente que el financiamiento mediante donaciones también puede envolver una limitación de dicha autonomía frente a los donantes, quienes podrían influir en las asociaciones, evitando que las mismas ejerzan las funciones que les corresponden en amparo de los derechos de los consumidores.

El Honorable Senador señor Gazmuri manifestó que ese riesgo se atenúa porque las donaciones se harán al Fondo y no directamente a las asociaciones.

Considerando el consenso existente en lo relativo a la creación del fondo, así como las inquietudes referentes a la independencia del mismo, el Presidente de la República, con fecha 3 de marzo de 2004 y dentro del término especial para formular indicaciones al proyecto, fijado por el Senado el día 2 de marzo del presente, formuló indicación para incorporar un artículo 11 bis del siguiente tenor:

“ Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición de un Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.”

-La indicación del Ejecutivo fue aprobada por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 10)

Este numeral modifica el artículo 12 A, que el numeral 10) del artículo único del proyecto inserta en la ley Nº 19.496.

Regula la formación del consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos y dispone que no se formará si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos electrónicamente o imprimirlos. La mera visita a un sitio de Internet en que se haga una oferta no genera obligación alguna, a menos que el consumidor haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo, que deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato, por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor.

En este numeral incide la **indicación Nº 39**, formulada por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, la que es corolario de la signada con el número 24, del mismo señor Senador, pues al igual que ella agrega a los contratos electrónicos los que se formen por la aceptación de una oferta hecha mediante catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

La Comisión entendió que estas disposiciones tienen como objetivo que el consentimiento del consumidor sea prestado sin riesgos. Además, se tuvo presente que el derecho de retracto refuerza la protección que se pretende otorgarle. Por último, corrigió aspectos formales de la frase final del inciso primero del artículo 12 A.

-En atención a lo expuesto, la indicación y la corrección de forma fueron aprobadas con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 12)
letra c)

Este numeral introduce diversas modificaciones al artículo 16 de la ley Nº 19.496, el que especifica las cláusulas consideradas abusivas en los contratos de adhesión.

El literal c), a su turno, agrega al artículo 16 en comento una letra g), nueva, que consulta una definición genérica de cláusula abusiva.

En dicho literal incide la **indicación N° 40**, formulada por el Honorable Senador señor Canessa, para suprimir dicho literal c).

-La indicación fue rechazada con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 41**, presentada por el Honorable Senador señor Naranjo, propone intercalar en el artículo único del proyecto un numeral nuevo, a continuación del N° 13), que modifica el artículo 17 de la ley N° 19.496.

Cabe recordar que el citado artículo 17 consigna diversos aspectos de forma a que deben sujetarse los contratos de adhesión.

La indicación reemplaza la expresión “de modo legible” que sigue a la frase “deberán estar escritos”, por la siguiente oración: “con una letra de tamaño mínimo de 2.5 mm de altura, tipo helvética y de color negro en fondo blanco”.

Sobre el particular, los representantes del SERNAC hicieron presente que los principales problemas con los contratos de adhesión no dicen relación con la legibilidad del texto estándar o prerredactado sino que con la existencia de cláusulas abusivas.

La Comisión acordó rechazar la presente indicación por considerar que una regulación tan específica de la forma del contrato de adhesión implican un grado de detalle impropio de una norma de rango legal.

-En consecuencia, la indicación fue rechazada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Posteriormente y a solicitud del autor de la indicación, la Comisión, con el voto unánime de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acordó reabrir el debate.

El Honorable Senador señor Naranjo sostuvo que la legislación comparada, así como la recomendación de los médicos oftalmólogos, se inclina por establecer un tamaño mínimo para las letras y una tipografía que no ofrezcan dificultades para su lectura, cuales son los que se proponen en la indicación. Afirmó que el solo requisito de legibilidad es insuficiente, porque sólo ha conseguido estandarizar un tamaño mínimo

para las letras, desvirtuando el propósito que se persiguió en su momento por el legislador.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor manifestó su inquietud respecto de la conveniencia de establecer en la ley esos parámetros, por el eventual error que podría cometerse, ya que no se han consultado las opiniones de especialistas, y porque podría ser adecuado fijar condiciones diferentes para algunos contratos, de acuerdo a las personas a quienes estén destinados.

El Honorable Senador señor Novoa consideró que el punto podría reducirse a si esta materia debería ser regulada por la ley o, eventualmente, por el reglamento.

El Honorable Senador señor Lavandero consideró que era preferible normarlo en la ley.

El Honorable Senador señor Gazmuri se declaró partidario de consultar opiniones técnicas antes de resolver.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, respondiendo a una consulta del Honorable Senador señor García, manifestó que, de establecerse estas exigencias en la ley, debería incorporarse una norma que dispusiera su vacancia durante cierto lapso, a fin de permitir que se terminen los formularios que no se ajusten a las nuevas características. Se comprometió a presentar una propuesta, teniendo en cuenta las opiniones técnicas que recabará SERNAC.

Con posterioridad, el Ejecutivo propuso reemplazar, en el inciso primero del artículo 17, la expresión “de modo legible” por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros”, intercalando además, antes de la última frase, la siguiente: “Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.”.

La Comisión, al pronunciarse respecto de la indicación reformulada en análisis, acordó dividir la votación y pronunciarse separadamente respecto de la incorporación de la expresión “claramente legible”; de la inclusión de la regulación relativa al tamaño de la letra en la ley, y la regulación reglamentaria de las restantes características gráficas.

Efectuadas las votaciones, se aprobó la inclusión de “claramente legible” por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis; incluir en la ley el tamaño de la letra fue aprobado por mayoría, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero y Orpis y el voto en contra del Honorable Senador señor Novoa. Finalmente, se sometió a votación la

inclusión en el reglamento de las demás características gráficas y se produjo un empate, manifestándose a favor los Honorables Senadores señores Novoa y Orpis y en contra los Honorables Senadores señores García y Lavandero. Al repetirse la votación, conforme dispone el artículo 178 del Reglamento del Senado, se acordó aprobar la regulación reglamentaria de las demás características, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

-En consecuencia, la indicación fue aprobada con las modificaciones previamente reseñadas, con la votación antes consignada.

Nº 14)

El Nº 14 del artículo único del proyecto introduce enmiendas en el artículo 21 de la ley Nº 19.496.

A su vez, el artículo 21 establece el procedimiento a seguir por el consumidor para el ejercicio de los derechos que contemplan en su favor los artículos 19 y 20. El primero de ellos permite exigir la reparación gratuita del producto, o la reposición del mismo o de su valor, o la imputación de lo pagado al precio de otro producto, o la devolución de un pago excesivo. El segundo señala siete casos en que, además, se puede exigir indemnización de perjuicios. Los literales a) y b) del Nº 14) del artículo único del proyecto modifican los incisos séptimo y noveno del artículo 21.

En este numeral inciden las **indicaciones Nºs 42 y 43**, ambas del Honorable Senador señor Novoa.

La indicación Nº 42 reemplaza el primer inciso del referido artículo 21 y dispone que el consumidor deberá ejercer sus derechos, indistinta o conjuntamente, ante el vendedor, el fabricante o el importador del producto, y que si accionara únicamente contra el vendedor, éste tendrá derecho a hacer citar al fabricante o al importador para que respondan en la medida que les corresponda.

La indicación Nº 43, a su turno, impone una responsabilidad solidaria al importador por los perjuicios ocasionados al consumidor.

Las ideas contenidas en estas dos indicaciones fueron aprobadas y reformuladas como una adición de tres incisos nuevos al artículo 21, a continuación del primero, que subsiste sin enmiendas. Su texto es el siguiente:

“El consumidor que en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20 opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta

o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

-En consecuencia, las indicaciones N°s 42 y 43 fueron aprobadas con modificaciones, con el voto de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 15)
letra a)

Este numeral introduce modificaciones en el artículo 24 de la ley N° 19.496, que impone multa de 50 unidades tributarias mensuales como sanción a las infracciones al mismo cuerpo normativo, a menos que se les señale una pena diversa.

El inciso segundo sanciona la publicidad falsa difundida por medios de comunicación masiva con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El inciso tercero faculta al tribunal para elevar las multas al doble en caso de reincidencia y define la reincidencia señalando que se entenderá que hay tal cuando el proveedor sea sancionado por infracciones a la ley de protección a los derechos de los consumidores dos o más veces en el mismo año calendario.

Finalmente, el inciso cuarto indica que al momento de aplicar las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

El literal a) del proyecto aprobado en general innova en cuanto eleva la multa por publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación a 750 unidades tributarias mensuales y a 1.000 unidades tributarias mensuales, si la publicidad incide en productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

En este literal incide la **indicación N° 44**, del Honorable Senador señor Romero, que propone rebajar, en el inciso

segundo propuesto, las multas con que se sanciona al infractor, por publicidad engañosa, a 500 y 750 unidades tributarias mensuales, respectivamente.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Novoa y Orpis.

Con la misma votación, la Comisión acordó introducir correcciones de redacción que se especifican en las modificaciones.

letra b)

Este literal modifica los parámetros y criterios que deberá emplear el juez al aplicar multas por infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, incluyendo el grado de negligencia del infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor.

En el mismo inciden las **indicaciones N°s 45 y 46.**

La primera, del Honorable Senador señor Romero, propone suprimir del inciso final propuesto la frase “el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor”.

La segunda, del Honorable Senador señor Canessa, tienen por objetivo agregar al mismo inciso final propuesto en el literal b) ya mencionado, la siguiente oración: “En ningún caso la aplicación de la multa respectiva podrá ser de tal cuantía que produzca la insolvencia del proveedor.”.

-Ambas indicaciones fueron rechazadas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero y Novoa.

N° 16)
Artículo 28 B

El presente numeral incorpora, a continuación del artículo 28, los artículos 28 A y 28 B, nuevos.

El artículo 28 B dispone, en su inciso primero, que constituye infracción a lo dispuesto en esta iniciativa legal el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro

medio de comunicación equivalente, incluyendo fax, que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste.

Su inciso segundo regula la forma en que deberá efectuarse el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios anteriormente señalados, cuando el consumidor lo solicite o lo autorice.

En este numeral inciden las indicaciones N°s 47 y 48

La **indicación N° 47**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir el artículo 28 B por otro que manifiesta que la remisión de publicidad a través de los medios señalados deberá indicar una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión del envío de dichas comunicaciones. Además, estatuye que deberá solicitarse expresamente la autorización del destinatario para utilizar su dirección de correo electrónico con el objeto de enviarle comunicaciones, en caso de que el prestador la hubiera obtenido durante el proceso de compra de un bien o de contratación de un servicio.

La **indicación N° 48**, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, incluye en el artículo 28 B una referencia al correo postal y a los servicios o llamados de mensajería telefónica.

La Comisión aprobó las indicaciones en análisis con modificaciones, refundiéndolas. Entre las menciones que deberá contener la comunicación, se agrega la materia o asunto sobre la que ella versa; se omite la referencia al correo electrónico, porque ese punto es regulado en otro precepto, y se alude, en cambio, al correo postal, el fax y los servicios telefónicos; se prohíbe, finalmente, remitir nuevas comunicaciones al consumidor que haya solicitado suspender el envío de las mismas.

El Honorable senador señor Novoa manifestó que la solución planteada en el proyecto aprobado con ocasión del primer trámite constitucional por la Cámara de Diputados, es extrema e impediría hacer publicidad por correo electrónico. La fórmula propuesta por la indicación aprobada, habilita a los destinatarios de la publicidad para exigir que se les excluya del envío de la misma.

Agregó que en los Estados Unidos de América se ha optado por una vía alternativa, cual es, establecer un registro de quienes no desean recibir publicidad por estos medios, lo que conlleva la necesidad de resolver problemas tales como quien debe tener a su cargo dicho registro o como se financian los costos que el mismo irroque.

El asesor jurídico del Ministerio de Economía, don Mauricio Zelada, hizo presente que la solución por la que ha optado la Comisión proporciona una importante ventaja comercial a quienes hacen publicidad a distancia por medios electrónicos u otros, por que les permite validar las direcciones de los destinatarios, lo que aumenta el valor de las respectivas bases de datos.

En definitiva, la Comisión resolvió zanjar este punto en la discusión particular que tendrá lugar en la Sala del Senado.

-Ambas indicaciones fueron aprobadas con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 49**, del Honorable Senador señor Naranjo, propone intercalar a continuación del N° 16) el siguiente, nuevo:

“...) Reemplázase el punto final (.) del inciso cuarto del artículo 30, por un punto y coma (;) y agrégase la frase “si además se indicare el precio en cuotas, éste deberá ser inferior en tamaño en relación al precio al contado”.

El Director del Servicio Nacional de Consumidor propuso el rechazo de esta indicación, puesto que la materia a que se refiere se encuentra regulada en el artículo 37, letra a) de la ley N° 19.496.

-La indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

N° 17)
letra b)

El N° 17) del artículo único del proyecto propone modificar el artículo 32 de la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor, relativo a la información comercial básica que los proveedores deberán entregar a los consumidores.

La letra b) añade un inciso segundo nuevo que regula los contratos ofrecidos por medios electrónicos.

La **indicación N° 50**, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone sustituir el referido inciso segundo por otro que dispone que, tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos, o de aquéllos en que se acepte una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o introducción de sus datos.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta indicación tiene por finalidad incluir en los contratos ofrecidos por medios electrónicos una frase que se refiere a aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

-La indicación N° 50 fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

N° 19)

Este numeral modifica el artículo 37 de la ley N° 19.496, norma que pormenoriza la información que el proveedor deberá suministrar al consumidor, cuando le conceda crédito en una operación de consumo.

En este numeral inciden las **indicaciones N°s 51** de los Honorables Senadores señores Foxley, Páez y Pizarro, **y la N° 52**, del Honorable Senador señor Ominami, que modifican los literales b) y c) del artículo y agregan una letra e), como se indica a continuación.

En la letra b), que estipula que deberá informarse las tasas de interés normal y moratorio, ambas indicaciones proponen insertar lo siguiente: “y deberá incluir todos los pagos que el consumidor deba realizar al acreedor, con la sola excepción de lo señalado en la letra siguiente”.

Proponen reemplazar la letra c), que ordena informar sobre el monto de cualquier pago adicional que procediera, por otra que especifica los rubros distintos de la tasa de interés, que tengan derecho a percibir terceros, sobre los que se deberá informar al consumidor: impuesto de timbres y estampillas, gastos notariales, gastos inherentes a los

bienes recibidos en garantía, seguros expresamente aceptados por el consumidor.

Finalmente, agregan una letra e), nueva, que dispone que la información también deberá recaer sobre el monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar.

El Director del Servicio del Consumidor hizo presente que el problema para el comercio subsiste con independencia de que estas indicaciones se aprueben o rechacen, ya que radica en la tasa máxima convencional, que se determina en función del interés promedio cobrado por los bancos y se aplica a toda la industria.

La Comisión acordó acoger ambas indicaciones, con las siguientes modificaciones:

- En relación con el literal c) propuesto por la indicación, acordó reemplazar, en el numeral 1, la referencia que la indicación hace a los “impuestos de timbres y estampillas” por otra a “impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito”.
- En el literal e) propuesto por la indicación acordó eliminar la palabra “total”, la segunda vez que ésta aparece.

Además acordó eliminar, en el literal b), la referencia a la tasa de interés moratorio y acordó trasladarla al literal f).

-Las indicaciones en análisis fueron aprobadas, con las modificaciones señaladas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 20)
letra a)

Este numeral introduce modificaciones al artículo 41 de la ley Nº 19.039, relativo a la garantía en la prestación de servicios, particularmente la letra a) sustituye el plazo para reclamar, que es de diez días hábiles, por tres meses.

Inciden en este literal las indicaciones Nºs 53 y 54.

La **indicación Nº 53**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el mencionado literal a).

-Puesta en votación, la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 54**, del Honorable Senador señor Romero, a su vez, propone sustituir el plazo de garantía de diez días hábiles por otro, de treinta días hábiles.

El Director del Servicio explicó que las indicaciones N°s 53 y 54 dicen relación con la modificación introducida en la Cámara de Diputados, que aumenta la garantía legal en el caso de la prestación de servicios, de 10 días hábiles a 3 meses.

Se propone seguir la lógica de las proporciones, al igual que en el caso de las multas. En la legislación comparada las multas impuestas a los consumidores siempre son de monto inferior a las multas aplicadas a las empresas. Del mismo modo, las garantías de los productos nuevos son mayores que las garantías de servicios. En esa perspectiva, el plazo de 10 días hábiles es muy exiguo y el de tres meses excesivo, estimándose que 30 días hábiles es suficiente para que el consumidor pueda reclamar.

-La indicación fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

N° 22)

TÍTULO IV

El N° 22) del artículo único del proyecto reemplaza íntegramente el Título IV, referido al procedimiento aplicable a las acciones derivadas de la aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. El epígrafe nuevo se denomina “Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.”.

La **indicación N° 55**, del Honorable Senador señor Romero, propone suprimir, en el epígrafe del Título IV, la expresión “o difuso”.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que el objetivo de las modificaciones a la ley del consumidor es introducir las normas necesarias para defender el interés colectivo, instaurando un procedimiento que, bajo determinadas circunstancias, produzca efectos respecto de todos aquellos que se encuentren en situaciones similares.

Diversas indicaciones formuladas por el Honorable Senador señor Romero tienen por finalidad eliminar el término “difuso”, en circunstancias que la dificultad que generaba esta expresión fue resuelta en la Cámara de Diputados, que estableció que, para efectos indemnizatorios, se requiere que el interés sea colectivo y que exista un vínculo contractual entre cada consumidor y un proveedor. Por esta razón, propuso el rechazo de esta indicación N° 55 y de las sucesivas que se refieren a la misma materia.

El Honorable Senador señor Novoa agregó que el procedimiento se realizará ante los juzgados de policía local y que hay muchas indicaciones tendientes a aplicar las normas comunes del procedimiento de policía local y a no repetirlas ni establecer normas especiales. La idea es que el juez de policía local actúe de acuerdo al procedimiento normal.

El Honorable Senador señor Jorge Lavandero consultó si existe alguna etapa de conciliación.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor respondió que el Servicio tiene facultades de mediación y que, si ésta prospera, se extingue la responsabilidad legal del presunto infractor. Además, durante la tramitación del juicio, el juez puede llamar a conciliación las veces que lo estime necesario.

En seguida, el Honorable Senador señor Lavandero señaló que hay abogados que realizan campañas publicitarias para formar grupos de consumidores que tengan quejas o reclamos contra determinado proveedor, práctica que en los Estados Unidos de América genera una gran discusión, por los montos involucrados; advirtió que es importante evitar la ocurrencia de estos hechos, que podrían pervertir el sistema.

El Director del Servicio Nacional de Consumidor señaló que la iniciativa legal en estudio contempla una serie de resguardos para esos efectos, como la calificación de denuncia temeraria y la regulación de los honorarios de los abogados por parte del juez.

-En votación esta indicación, fue rechazada, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50.-

Esta disposición, que encabeza el Párrafo 1º, relativo a las normas generales de procedimiento, se refiere al ejercicio, alcance y titularidad de las acciones derivadas de esta ley; define las acciones de interés individual, las de interés colectivo y las de interés difuso, y señala los requisitos para determinar las indemnizaciones que procedan.

En este artículo inciden las indicaciones N°s 56, 57, 58 y 59.

La **indicación N° 56**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir en el inciso segundo del artículo 50 contenido en el N° 22) del artículo único del proyecto, la expresión “y/o” por una coma (,) y agregar después del término “perjuicios”, la frase “o la reparación que corresponda”.

El inciso en cuestión señala el contenido de las acciones que nacen de las infracciones a la ley N° 19.039: sancionar al proveedor infractor, anular las cláusulas abusivas en contratos de adhesión, hacer efectiva una prestación incumplida, hacer cesar un acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores “y/o” obtener indemnización de perjuicios.

El Honorable Senador señor Novoa explicó que la indicación corrige un defecto formal y también uno de fondo, pues en muchos casos resulta muy difícil acreditar el perjuicio y, en cambio, obtener la reparación que corresponda puede ser más expedito y eficaz.

-En votación esta indicación, fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Las **indicaciones N°s 57 y 58**, del Honorable Senador señor Romero, proponen suprimir, en el inciso tercero del artículo 50, la expresión “o difuso”, y el inciso sexto de la misma norma, respectivamente. El primero autoriza ejercer acciones a título individual o en beneficio de un interés colectivo o difuso de los consumidores, y el segundo define como acciones de interés difuso aquellas que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

En consideración a que estas indicaciones se refieren a la misma materia de la indicación N° 55 se acordó su rechazo, manteniendo así el criterio adoptado para otras indicaciones que tienen el mismo sentido.

-Ambas indicaciones fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 59**, del Honorable Senador señor Romero, propone intercalar en el inciso séptimo del artículo 50 ya aludido, después de la palabra “indemnizaciones”, los términos “o

reparaciones”, y para sustituir el guarismo “4º” por “2º” y los términos “el daño” por “haber sufrido un daño”.

Los representantes del Ejecutivo explicaron que esta indicación efectúa correcciones formales y sustituye las referencias internas, para adecuar el texto a la eliminación de los párrafos 2º y 3º, por lo que el 4º pasó a ser 2º. Sin embargo, objetaron la última parte de ella, por considerar que la referencia a la prueba del daño es suficiente.

En atención a lo señalado, la Comisión acordó acoger la indicación parcialmente, desechando su última proposición por considerarla innecesaria.

-La indicación fue aprobada, con las modificaciones señaladas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 60**, del Honorable Senador señor Romero, propone intercalar, en el mismo inciso séptimo, a continuación de la expresión “el daño”, los términos “relación causal”.

La Comisión acordó el rechazo de esta indicación considerando que la indemnización de perjuicios que regula el proyecto se sitúa en el estadio de la responsabilidad contractual y la “relación causal”, en dicho ámbito, no requiere ser acreditada, siendo suficiente la prueba de la existencia del contrato que genera la obligación, por una de las partes, y el cumplimiento de esta última, por la otra.

-Fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 A.-

El inciso primero del artículo 50 A radica la competencia para conocer de todas las acciones que emanan de esta iniciativa legal, en los jueces de policía local que correspondan a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiera cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

El inciso segundo señala que, en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, en que no fuera posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

El inciso final dispone que el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, que se refieren al interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, ni a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, que regulan los contratos de adhesión, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

La **indicación N° 61**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone agregar en el inciso tercero del artículo 50 A, después de la palabra “justicia” y antes del punto final (.), la siguiente frase: “, de acuerdo a las reglas generales”.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó su acuerdo con la incorporación de la frase final propuesta por la indicación.

-Fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 B.-

Esta disposición prescribe que los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querrela según corresponda. Agrega que, en lo no previsto en ella, se aplicará lo dispuesto en la ley N° 18.287, que establece el procedimiento ante los juzgados de policía local y, en subsidio, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Civil.

En este artículo incide la **indicación N° 62**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que propone reemplazar la primera oración del artículo 50 B, por otra que dispone que los procedimientos previstos en esta ley se iniciarán por demanda.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Alberto Undurraga, hizo ver que esta indicación elimina la posibilidad de iniciar el procedimiento a través de un requerimiento del Servicio.

La Comisión estuvo de acuerdo con suprimir el requerimiento como modo de iniciar el proceso por intereses colectivos o difusos y sólo en ese aspecto acogió la indicación en comento.

Enseguida, teniendo en consideración los acuerdos alcanzados en orden a reordenar los procedimientos, se resolvió sustituir la expresión “en la presente ley”, por “en el presente Párrafo”, lo que significa acotar la aplicación supletoria de las disposiciones procesales de la

ley N° 18.287 a los procesos del Párrafo sobre juicios por intereses colectivos o difusos.

-En consecuencia, la indicación N° 62 fue aprobada con las modificaciones reseñadas, con el voto de la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 C.-

Este precepto faculta a las partes para comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo del presente Título, relativo a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

La **indicación N° 63**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el artículo 50 C.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor solicitó el rechazo de esta indicación y propuso el reemplazo del artículo 50 C por el siguiente:

“Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.”.

El señor Director explicó que esta nueva redacción define ante quien se puede iniciar la demanda y mantiene la norma actual, que no hace exigible la intervención de un abogado habilitado para el inicio de estos juicios.

-Como consecuencia de las explicaciones anteriores, la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables

Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, rechazó la indicación presentada y acogió esta nueva redacción para el artículo 50 C.

Artículo 50 D.-

Dispone que las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para estos efectos, se entenderá practicada la notificación al quinto día, contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correo respectiva.

En esta norma inciden las indicaciones N°s 64, 65 y 66.

La **indicación N° 64**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el artículo 50 D.

-La indicación fue aprobada, sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 65**, del Honorable Senador señor Romero, tiene por objetivo intercalar en el artículo 50 D, a continuación de la frase "recepción de la carta por la", la palabra "última".

-Fue rechazada con el voto de la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, como consecuencia de haber aprobado la que suprimió el artículo en que incide.

Finalmente, la **indicación N° 66**, del Honorable Senador señor Canessa, persigue agregar al artículo 50 D en comento un inciso nuevo que dispone que, tratándose del requerimiento, la demanda, la denuncia o la querrela, según corresponda, la notificación se efectuará al proveedor o a su representante personalmente, o de alguna de las formas subsidiarias que establece la ley N° 18.287, o el Código de Procedimiento Civil, en lo que aquélla no prevea.

-Al igual que en el caso anterior, la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, como consecuencia de la supresión del artículo en que incide.

Artículo 50 E.-

Este artículo prescribe que los incidentes promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva. Además faculta al juez para fallar de inmediato los incidentes fundados en la incompetencia del tribunal o en la falta de capacidad o personería de las partes.

En este artículo inciden las indicaciones N°s 67 y 68.

La **indicación N° 67**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone su supresión.

-Fue aprobada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 68**, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar la expresión “podrá fallar” por “deberá fallar”.

-Como consecuencia de la aprobación de la indicación anterior, que elimina el artículo 50 E, esta indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 F.-

El artículo 50 F establece que, para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que, en tal carácter, lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta del proveedor.

La **indicación N° 69**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar este artículo por otro, que se incluiría como artículo 50 C, que determina que si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Asimismo, indica que será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quién cumpla la función de jefe del mismo, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta indicación resuelve el problema de información básica comercial, por lo que consideró pertinente aprobar este artículo como 50 D.

El Honorable Senador señor Novoa acotó que esta norma se aplica preferentemente a las cadenas de establecimientos que poseen diversos locales en el país, de manera de facilitar las notificaciones.

-En consecuencia, la indicación en análisis fue aprobada sin modificaciones, consultándolo como artículo 50 D, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 G.-

Esta disposición versa sobre el requerimiento, denuncia, querrela o demanda temerarios, que es aquel que carece de fundamento plausible. El juez podrá, a petición de parte, hacer la declaración pertinente en la sentencia. Realizada dicha declaración, los responsables serán sancionados en la forma prevista en el artículo 24¹ de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, salvo que se trate de las acciones iniciadas en conformidad a lo dispuesto en las letras b) y c) del número 1 del artículo 53, que regula el procedimiento declarativo iniciado por una asociación de consumidores o por un grupo de consumidores no inferior a 50, que hayan sido afectados en un mismo interés, en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieran producido.

Inciden en este artículo las indicaciones signadas con los N°s 70 y 71.

La **indicación N° 70**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar el inciso primero del artículo 50 G y consultarlo como artículo 50 D.

El inciso propuesto por la indicación en comentario señala que cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez en la sentencia, y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24, salvo que se trate de las acciones iniciadas de conformidad al artículo 51 N° 1, en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 400 unidades tributarias mensuales; el juez podrá, además, sancionar al abogado que la hubiera presentado con la suspensión de sus funciones hasta por tres meses.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que el monto de las multa propuesta por la indicación, que duplica el monto aprobado por la Cámara de Diputados, es muy elevado y

¹ Multa de 750 a 1.000 unidades de fomento.

desproporcionado en relación a las demás contempladas en esta iniciativa legal.

En atención a lo expuesto, la Comisión acordó acoger parcialmente la indicación y redactar el primer inciso de este artículo en los siguientes términos:

“Cuando la denuncia, querrela o demanda carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez además sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.”.

En consecuencia, a las modificaciones formales se suma, como alteración sustantiva del texto aprobado en general, la sanción para el abogado patrocinante.

-La indicación N° 70 fue aprobada, con las modificaciones descritas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 71**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone intercalar, en el inciso segundo del artículo 50 G, después de la palabra “responsabilidad”, los términos “penal y”.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta disposición anteriormente se consignaba en el artículo 55 y precisó que la alusión a los autores se hace en plural porque el inciso primero se refiere a los responsables de la denuncia temeraria.

-Fue aprobada por unanimidad, sin enmiendas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 H

El artículo 50 H establece que si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal, si lo estima necesario. En el evento de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño, o cualquier otro elemento

relevante de los bienes o productos, y dispondrá las medidas necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

En él recae la **indicación N° 72**, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir la frase "causantes de un daño" por "susceptibles de causar daño".

-Fue aprobada sin modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 I.-

Establece que las causas cuya cuantía no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales podrán tramitarse conforme al procedimiento general o por el procedimiento de única instancia regulado en el artículo 52. Agrega que, para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación y, si nada dijera, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido se aplicará el procedimiento general.

La **indicación N° 73**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone su supresión.

-La indicación en comento fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

A continuación, la Comisión acordó unánimemente sustituir este artículo por el siguiente, que será consultado como artículo 50 G:

"Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva."

La Comisión admitió que se podrá revisar, si hay antecedentes que lo hagan aconsejable, el monto de diez unidades tributarias mensuales establecido para aplicar el procedimiento de única instancia.

-El acuerdo precedente fue adoptado con el concurso de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Párrafos 2º y 3º del Título IV

La **indicación N° 74**, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión de ambos párrafos.

La indicación N° 74, formulada por los De

-Fue aprobada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Párrafo 4º

De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

La **indicación N° 75**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza el epígrafe por el siguiente:

“Párrafo 2º.- Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”.

La **indicación N° 76**, del Honorable Senador señor Romero, suprime, en el epígrafe y cada vez que aparece en las disposiciones de este Párrafo, la expresión “o Difuso”, “difuso” y “o difuso”.

-La Comisión aprobó la indicación N° 75 y rechazó la N° 76, por la unanimidad de sus integrantes presentes, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

En este epígrafe incide la **indicación N° 77**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que propone suprimirlo.

-Fue acogida, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53.-

En su encabezamiento, establece que el procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de

infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ello, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, y que se sujetará a las normas del procedimiento general, con las particularidades que indica el mismo precepto.

Inciden en este artículo las indicaciones N°s 78. 79 y 80.

La indicación N° 78, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye el encabezamiento por el siguiente:

“Artículo 51.- El procedimiento tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley, la responsabilidad que para el proveedor deriva de ellas y las indemnizaciones o reparaciones que correspondan, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.”.

La indicación N° 79, del Honorable Senador señor Canessa, reemplaza, en el encabezamiento, la frase “infracciones a la ley” por “infracciones a esta ley”.

La indicación N° 80, del Presidente de la República, intercala, como segunda oración del encabezamiento, la siguiente: “Las disposiciones contenidas en el presente párrafo sólo se aplicarán a las relaciones entre proveedores y consumidores a que se refiere el artículo 2°.”.

La Comisión decidió seguir la redacción propuesta por la indicación N° 78, pero centrando su primera parte en determinar el ámbito que comprenderá el procedimiento, para lo cual acordó señalar que “el procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores”.

Por otra parte, consideró que la indicación N° 79 ha perdido sustento en virtud del cambio de redacción aprobado, y la idea que inspira la indicación N° 80 ya está incluida en la actual redacción de los artículos 2° y 2° bis.

-En esa medida, con los votos de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acogió la indicación N° 78, con modificaciones, y rechazó las indicaciones N°s 79 y 80.

Nº 1.-

Dispone que el procedimiento se iniciará por demanda presentada por:

- a) El Servicio Nacional del Consumidor;
- b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo;
- c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o
- d) Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

letras a) y d)

Las **indicaciones Nºs 81**, del Honorable Senador señor Canessa, **82**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, y **83**, del Honorable Senador señor Romero, coinciden en proponer la supresión de las letras a) y d).

letra c)

La **indicación Nº 84**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye la letra c) por la siguiente:

“b) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.”.

La Comisión acordó mantener la letra a), teniendo presente que la actuación de SERNAC en este procedimiento debe enmarcarse dentro del ámbito que le fija la letra g) del artículo 58 y de los requisitos de admisibilidad de la acción colectiva, previstos especialmente en el artículo 52 que se propone en este informe.

Decidió, también, conservar la letra c), con la redacción sugerida por la indicación Nº 84, y suprimir la letra d), incorporando al número, en lugar de ésta, un inciso final conforme al cual "el tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo

señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento."

-Las indicaciones N°s. 81, 82 y 83 fueron aprobadas con modificaciones y la indicación N° 84 fue aprobada en los mismos términos, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Por igual unanimidad se resolvió, además, la inclusión del aludido inciso final.

La indicación N° 85, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala el siguiente número nuevo, a continuación del N° 1:

"2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, la demanda se limitará a señalar el daño sufrido y a solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para toda la clase o subclases. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil."

-La Comisión, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acogió esta indicación, con modificaciones.

Tales cambios consistieron en reemplazar la primera oración por las dos siguientes, debido a razones de redacción y concordancia: "Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A."

N° 3.-

Este numeral señala que la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

En el inciso la **indicación N° 86**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar las palabras iniciales "La parte" por la frase "Cuando se trate de una asociación de consumidores, la parte".

La Comisión acogió esta propuesta, extendiéndola al caso en que sea SERNAC quien ejerza la acción. En consecuencia, acordó considerar como número 4 el siguiente:

"Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa."

-La indicación se aprobó, con modificaciones, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 4.-

Manifiesta que a los legitimados activos que sean parte en un procedimiento declarativo, no les será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 G y siguientes de la presente ley.

La **indicación N° 87**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, lo sustituye por el siguiente:

"5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos."

-Se aprobó, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

N° 5.-

Expresa que la demanda o requerimiento deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida, acompañando la certificación de admisibilidad señalada en el artículo siguiente.

En este numeral incide la **indicación N° 88**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que lo suprime.

-Fue aprobada, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 6.-

Ordena que la presentación de la demanda produzca el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

En este numeral inciden las indicaciones Nºs 89, 90, 91 y 92.

La **indicación Nº 89**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala, en la segunda oración, después de la palabra “prescripción”, la frase “respecto de las personas que reservaran sus derechos conforme al artículo 54 C”, y elimina los términos “y ejecutoriada”.

La Comisión estuvo de acuerdo en precisar la fecha de inicio del cómputo del plazo de prescripción respecto de quienes hagan reserva de sus derechos. Para tal efecto, resolvió señalar que “la presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reserven sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.”.

-La indicación fue aprobada, con modificaciones, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

La Comisión, velando por una mayor sistematicidad, advirtió la conveniencia de regular a continuación las materias atinentes al procurador común --nombramiento, facultades, determinación de los honorarios, revocación del mandato--, la preferencia que tendrán estas causas en segunda instancia y la acumulación de autos.

Para tal efecto, por la unanimidad de sus mencionados integrantes, acordó incorporar los siguientes números 7, 8 y 9 en el nuevo artículo 51 que se propone:

"7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de 10 días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos."

-Adoptaron ese acuerdo los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

El inciso final declara que, en los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, el tribunal que conoce de la demanda, podrá, en casos calificados y por resolución fundada, ordenar que se constituya una caución, la que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales, para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria. Para regularla, el tribunal deberá considerar la capacidad económica del o los demandantes y la naturaleza y gravedad de la infracción denunciada.

La **indicación N° 90**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza el inciso final en comentario por el siguiente:

“El tribunal que conozca de la demanda ordenará constituir caución, la que no podrá exceder de 400 unidades tributarias mensuales para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria, salvo que por resolución fundada el juez exima al demandante de esta obligación.”.

La **indicación N° 91**, del Honorable Senador señor Canessa, suprime, en el inciso final, las frases iniciales hasta “del presente artículo,”, reemplazando las palabras “el tribunal”, que las siguen, por “El tribunal”.

La **indicación N° 92**, del Honorable Senador señor Romero, reemplaza, en su inciso final, la frase “podrá, en casos calificados y” por el vocablo “deberá”, e intercala, a continuación de los términos “la que no podrá”, la frase “ser inferior a 100 unidades tributarias mensuales ni”.

La Comisión consideró que este inciso no se justifica, en la medida en que el procedimiento que se consagrará contempla una etapa de admisibilidad, con bilateralidad de la audiencia y de doble instancia.

-En esa virtud, en forma unánime, los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis rechazaron las indicaciones N° 90, 91 y 92, y suprimieron el inciso final.

Artículo 53 A.-

Esta disposición, en su inciso primero, señala que corresponderá a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

De acuerdo con el inciso segundo, recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de éstos en sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

El inciso tercero establece que la Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

En virtud del inciso cuarto, la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

El inciso quinto señala que, declarada admisible la acción, la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el procedimiento general establecido en el Párrafo 2°.

La **indicación N° 93**, del Honorable Senador señor Romero, sustituye el artículo por el siguiente:

“Artículo 53 A.- El Tribunal correspondiente, previa a la iniciación del procedimiento deberá calificar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo de los consumidores, oyendo a la parte demandada acerca de la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por alguno de los legitimados activos mencionados en el artículo 53;

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50;

c) Que la acción deducida precisa efectivamente los derechos afectados;

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

El traslado al demandado se concederá por el lapso de 5 días.

Con el mérito de los antecedentes, el tribunal se pronunciará acerca de la admisibilidad de la acción.

La resolución que se pronuncie será susceptible de los recursos de apelación y queja.

Si, en definitiva, la acción se considera inadmisibile, ésta sólo podrá entablarse con arreglo al procedimiento general establecido en el párrafo 2º.”.

La **indicación N° 94**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye, en el encabezamiento del artículo, la frase “a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción” por “al propio tribunal.”.

letra a)

La **indicación N° 95**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza en la letra a) el guarismo que remite al artículo “53” por “51”.

letras b) y c)

La **indicación N° 96**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye las letras b) y c) por las siguientes:

“b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.”.

La **indicación N° 97**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega las siguientes letras e) y f) nuevas:

“e) Que la acción que se intenta es apropiada para corregir los atentados al interés colectivo o difuso de los consumidores litigantes, y

f) Que la representación del interés colectivo o difuso de los consumidores sea la adecuada para proteger eficazmente sus intereses.”.

La **indicación N° 98**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza los incisos segundo, tercero, cuarto y quinto por los siguientes:

“El demandado dispondrá de un plazo de 10 días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estimare que existieren hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado, dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo o dentro de los cinco días siguientes a aquél en que quede rendida la prueba, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos. La apelación será conocida en cuenta por la Corte.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declare admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el Juzgado de Policía Local competente.

La declaración de admisibilidad de la acción podrá ser revocada en cualquier momento por el juez si con posterioridad dejan de concurrir uno o más de los requisitos exigidos para su admisibilidad.”.

La **indicación N° 99**, del Honorable Senador señor Canessa, sustituye el inciso segundo por el siguiente:

“Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del Tribunal ordenará notificar al proveedor afectado para que dentro de quinto día hábil comparezca para oponerse a la declaración de admisibilidad deducida en su contra. Sólo será admitida la oposición que se funde en la ausencia u omisión de uno o más de los elementos de admisibilidad contemplados en las letras a), b), c) y d) del presente artículo.”.

La **indicación N° 100**, del Honorable Senador señor Canessa, intercala, a continuación del inciso segundo, el siguiente, nuevo:

“Transcurridos los cinco días, haya o no oposición del proveedor afectado, el Presidente del Tribunal ordenará dar cuenta preferente de los autos en la Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción dentro de quinto día hábil.”.

La **indicación N° 101**, del Presidente de la República, intercala, a continuación del inciso tercero, el siguiente, nuevo:

“La circunstancia señalada en la letra d) del inciso anterior respecto de la producción masiva de bienes, no se entenderá concurrir si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor; y, las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.”.

La Comisión resolvió redactar este artículo, que pasa a ser artículo 52, en los siguientes términos.

“Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que no concurre esta circunstancia si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción."

-En consecuencia, quedaron aprobadas, con modificaciones, las indicaciones N°s. 93, 94, 95, 96, 98 y 101, y rechazadas las indicaciones N°s. 97, 99 y 100.

Adoptaron esos acuerdos, en forma unánime, los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 B.-

Este artículo establece que, una vez certificada la admisibilidad de la acción por la Corte, el juez competente para pronunciarse sobre la infracción acogerá a tramitación la demanda, debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio.

Por otra parte, ordenará al demandante que mediante publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales, derivados de un mismo hecho, en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación, dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y

b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrara en el referido estado.

Inciden en este artículo las indicaciones signadas con los N°s 102 a 106.

La **indicación N° 102**, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar el inciso primero por el siguiente:

“Artículo 53 B.- Declarada la admisibilidad de la acción, el mismo tribunal acogerá a tramitación la demanda para pronunciarse acerca de la infracción denunciada.”.

La **indicación N° 103**, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, también propone reemplazar el inciso primero, por el siguiente:

“Artículo 53 B.- Una vez certificada la ejecutoriedad de la resolución que declaró admisible la acción, el juez dará traslado de la demanda.”.

La **indicación N° 104**, del Honorable Senador señor Canessa, suprime, en el inciso primero, las frases “debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio”.

La **indicación N° 105**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala, a continuación del inciso segundo, los siguientes, nuevos:

“Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

La fecha de la certificación;

El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante de la clase;

El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción de clase;

Los hechos y fundamentos de derecho en que se funda la acción de clase;

El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieron parte en él.

En el caso del inciso final del artículo anterior, el juez, si el demandado así lo solicita, ordenará al demandante publicar un nuevo aviso señalando tal circunstancia.”.

La **indicación N° 106**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

“Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 C.- respecto de la reserva de derechos.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se fundaren en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el estado de haberse citado a las partes para oír sentencia.”.

La Comisión, en definitiva, resolvió redactar el artículo, que pasa a ser artículo 53, de la siguiente forma:

"Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del

demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y a lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de treinta días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.

-Como consecuencia de lo expuesto, las indicaciones N°s 102 y 103 fueron rechazadas, la N° 104 fue aprobada y las indicaciones N°s 105 y 106 quedaron aprobadas con modificaciones.

Los acuerdos fueron adoptados, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 C.-

Manifiesta que, si en ejercicio de sus atribuciones corresponde a un órgano de la administración del Estado conocer de la materia, por tratarse de una infracción entregada a su competencia, la resolución que éste emita producirá plena prueba en el juicio declarativo de que trata este Párrafo, respecto de los hechos consignados en ella, siempre que dicha resolución se encuentre firme, esto es, que no puedan deducirse recursos en su contra o que, habiéndose deducido, hubieran confirmado lo establecido en ella.

Las **indicaciones N°s 107**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, y **108**, del Honorable Senador señor Romero, proponen suprimirlo.

-Ambas indicaciones fueron aprobadas, con el voto de la unanimidad de los Honorables Senadores presentes, señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 D.-

Esta disposición ordena que la sentencia se dicte dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

-Se suprimió, por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Enseguida, la **indicación N° 109**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega el siguiente artículo nuevo:

“Artículo 53.- Durante el juicio, el juez deberá examinar si existen comuniones de intereses particulares entre algunos de los demandantes de tal naturaleza que justifique que se constituyan subclases para los efectos de lo señalado en el artículo 53 B letra c). El juez podrá ordenar la formación de tantas subclases como estime conveniente.”.

La Comisión acogió la propuesta con modificaciones, en términos de señalar, como nuevo artículo 53 A, lo siguiente:

“Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.”

-En consecuencia, la indicación N° 109 fue aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 110**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega el siguiente artículo nuevo:

“Artículo 53 A.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.”.

-Se aprobó por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, como nuevo artículo 53 B, con la inclusión de un inciso final.

En virtud de ese inciso, en caso de desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 E.-

Expresa que, en la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil:

a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.

d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.

e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

letra c)

La **indicación N° 111**, del Honorable Senador señor Romero, intercala en la letra c), a continuación de la expresión “correspondientes indemnizaciones”, la frase “por daños materiales”.

La **indicación N° 112**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye en la letra c) la frase “y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.”, por la frase “o reparaciones, el monto de la indemnización o la reparación que corresponda a la clase o a cada una de las subclases.”.

letra d)

La **indicación N° 113**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, suprime la letra d).

La **indicación N° 114**, del Presidente de la República, agrega a la letra d) la siguiente oración: “En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.”.

letra e)

La **indicación N° 115**, del Honorable Senador señor Canessa, suprime la letra e).

La **indicación N° 116**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza en la letra e) la referencia al “artículo 54 B”, por “artículo 54”.

La Comisión redactó el artículo, que pasa a ser artículo 53 C, de la siguiente forma:

"Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuera procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación en ambos efectos."

-Las indicaciones N°s. 111, 113 y 115 fueron rechazadas, y las indicaciones N°s. 112, 114 y 116 quedaron aprobadas con modificaciones.

Los acuerdos fueron adoptados, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 F.-

Señala que el mandatario común designado por el tribunal deberá aceptar el cargo ante el secretario, desempeñarlo fielmente y no tener intereses contrapuestos a los que le corresponde representar. Los mandatarios que individual o conjuntamente designen los interesados estarán exentos de esta formalidad para la aceptación.

Habiendo varios mandatarios, además del mandatario común, el juez podrá disponer el domicilio del mandatario

designado como único hábil para practicar las notificaciones que correspondan.

Los mandatarios a que se refiere este artículo tendrán poder para transigir, a menos que se les negare expresamente esta facultad.

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

El mandatario común designado por el tribunal no podrá renunciar sin motivo grave, calificado por el juez de la causa.

En todo lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas comunes a todo procedimiento en materia de mandato judicial.

La **indicación N° 117, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa**, propone suprimir este artículo.

La Comisión acordó acoger la indicación considerando que esta materia ha quedado regulada en el nuevo N° 7 del artículo 51.

-La indicación se aprobó por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 G.-

Declara que la sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación, ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

En este artículo inciden las indicaciones N°s 118, 119 y 120.

La **indicación N° 118**, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión de este artículo.

La **indicación N° 119**, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad, ya sea condenatoria o absolutoria, producirá efecto erga omnes.

Sin embargo, cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción empleando el procedimiento general del Párrafo 2º, valiéndose de nuevas pruebas. Para este efecto, se entenderá interrumpida a su favor, la prescripción por todo el plazo que duró el juicio declarativo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de acumulación ni por aquél que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.”.

Finalmente, la **indicación N° 120**, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir el inciso primero del artículo 53 G.

La Comisión decidió tratar esta materia en el nuevo artículo 54.

-En consecuencia, se aprobó la indicación N° 118 y se rechazaron las indicaciones N°s. 119 y 120, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio

El Párrafo 2 del Título IV está integrado por los artículos 54 a 54 L.

La Comisión tuvo presente que este epígrafe ya no se justifica, debido a la nueva configuración del procedimiento que se

aplicará para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

-En consecuencia, por la unanimidad de sus integrantes, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, la Comisión resolvió suprimir este epígrafe.

La **indicación N° 121**, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir los artículos 54 a 54 L por los siguientes:

“Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada producirá efecto erga omnes, con la sola excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 52 bis y los casos en que se efectúe reserva de derechos, conforme al artículo 54 C.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos, puedan actuar para reclamar el cobro de las indemnizaciones o cumplimiento de las reparaciones que correspondan. Asimismo se dará a conocer la sentencia que absuelva al demandado, a solicitud de éste.

Ello se hará por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo más, tres oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 A.- En el caso de la sentencia que declare la responsabilidad del o de los demandados, corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

La identificación de la clase, si esta está o no dividida en subclases y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos.

Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente. Si lo hicieren personalmente, emplearán al efecto formularios elaborados por el Servicio Nacional del Consumidor, los que se encontrarán a disposición de los interesados en las oficinas del mencionado servicio, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde el último aviso. Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos sólo para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción declarada por el juez en la sentencia, en un juicio distinto. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 B, producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio que se inicie a la determinación de los perjuicios efectivos sufridos por él.

Se entenderá que quién ejerza sus derechos pone fin a su pretensión, de forma que no tendrá después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, se entenderá que quienes no efectúan la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado ejerciendo sus derechos se limitará únicamente a probar el daño y acreditar su condición de miembro de la clase.

Artículo 54 E.- Una vez vencido el plazo de 90 días establecido en el artículo 54 C, se procederá a designar un procurador común para que represente a aquellos interesados que hubieren

comparecido personalmente. La designación del procurador común y sus facultades y actuaciones, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos en la forma que determine el tribunal, avisos que serán redactados por el secretario. No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 F.- Constituido el procurador común, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro de la clase de uno o más de los interesados. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo se ampliará tantas veces sea necesario, a petición de parte, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, el que se regirá por las reglas de los incidentes.

La resolución del incidente será dictada en única instancia y sin ulterior recurso.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedarán irrevocablemente fijados los montos de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 G.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de 30 días corridos contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 D.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo, no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 H.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, ella servirá de título ejecutivo para la ejecución que deberá verificarse conforme a las reglas generales. En dicha ejecución, a falta de designación distinta, el procurador común representará a aquellos interesados a quienes hubiere representado de conformidad a lo dispuesto en los artículos precedentes.”.

Artículo 54.-

La **indicación N° 122**, del Honorable Senador señor Canessa, tiene como objetivo suprimir el inciso final del artículo 54.

Artículo 54 A.-

La **indicación N° 123**, del mismo señor Senador, propone suprimir este artículo.

Artículo 54 B.-

La **indicación N° 124**, del Honorable Senador señor Canessa, propone reemplazar este artículo por el siguiente:

“Artículo 54 B.- El plazo para interponer la demanda de indemnización de perjuicios será de 30 días corridos contados desde que se encuentre ejecutoriada la sentencia recaída en el Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.”.

Artículo 54 C y D.-

Las **indicaciones N°s 125 y 126**, formuladas por el Honorable Senador señor Canessa, proponen suprimir los artículo 54 C y 54 D, respectivamente.

Artículo 54 F.-

La **indicación N° 127**, del Honorable Senador señor Canessa, persigue suprimir, en el artículo 54 F, la frase inicial “Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A,” y reemplazar las palabras “los gastos” por “Los gastos”.

Artículo 54 G.-

La **indicación N° 128**, del Honorable Senador señor Canessa, tiene por objetivo sustituir el artículo 54 G por el siguiente:

“Artículo 54 G.- Vencido el plazo que establece el artículo 54 B para interponer la demanda de indemnización de perjuicios, el tribunal ordenará notificar al o los demandados.”.

Artículo 54 H.- N° 4)

La **indicación N° 129**, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir el artículo 54 H.

La **indicación N° 130**, del Presidente de la República, tiene por objetivo reemplazar el inciso final del artículo 54 H por el siguiente:

“El plazo para contestar la demanda será de 10 días, que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 30 días si el número de demandantes así lo hiciere necesario.”.

La **indicación N° 131**, del Honorable Senador señor Romero, sustituye el mismo inciso final del artículo 54 H por el siguiente:

“El plazo para contestar será de 10 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 15 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.”.

Artículo 54 I.-

La **indicación N° 132**, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir, en el inciso quinto del artículo 54 I, la frase “o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B”.

-La Comisión aprobó la indicación N° 121, con modificaciones, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

En atención a los cambios introducidos, los artículos 54 a 54 G que se proponen son del siguiente tenor:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto *erga omnes*, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados a lo menos en dos oportunidades distintas en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellos.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúe la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este

plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará a través del procurador común, en un único procedimiento por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.”.

-Como consecuencia de la decisión adoptada, las indicaciones N°s 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131 y

132 fueron rechazadas por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 23)
letra d)

La **indicación Nº 133**, del Honorable Senador señor Canessa, suprime la nueva letra g) del artículo 58 de la ley Nº 19.496.

Esa letra encomienda al Servicio Nacional del Consumidor "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

-La indicación fue rechazada, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

-A proposición del señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, la Comisión revisó la letra h) del artículo 58 contemplada en el proyecto de ley.

Esta letra establece como función del Servicio Nacional del Consumidor la de "Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores".

El señor Director de SERNAC explicó que, tanto sectores de los consumidores como de las empresas, han manifestado su interés porque se refuerce este precepto, que admite un sistema de resolución de controversias alternativo al judicial. Las empresas consideran que sería de utilidad, siendo voluntario, porque les otorgaría una ventaja comparativa frente a aquellas que no participen en él, lo que aumentaría su competitividad al poder asegurar a los consumidores que cualquier discrepancia que no resuelvan directamente será dilucidada por medio de un mecanismo rápido e imparcial. La experiencia de Argentina, España y México es muy positiva en esta materia, así como, en el plano nacional, la de la Cámara de Comercio de Temuco.

Propuso la siguiente redacción:

"h) Desarrollar y mantener un sistema alternativo de resolución de controversias en materia de consumo, que será voluntario,

exento de formalidades y cuyas decisiones serán obligatorias para las partes.

La integración de este sistema será tripartita y representativa de los intereses de proveedores y consumidores.

Para los efectos de lo dispuesto en esta letra, no regirá la prohibición establecida en el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, referida a las causas de Policía Local.

Un reglamento establecerá la organización y funcionamiento de este sistema."

El Honorable Senador señor Novoa manifestó sus prevenciones sobre la proposición.

Sostuvo que la norma es una suerte de ley en blanco, porque se limita a dar al SERNAC una atribución que, a todas luces, necesita mayor desarrollo: al consignarse una integración tripartita del sistema, se está postulando que intervenga en él un órgano público, que podría ser el propio SERNAC u otro, como las municipalidades, cuya determinación no es materia de reglamento, sino que de ley. No es posible que el SERNAC decida quién representa a los consumidores, quién representa a los proveedores y quién representa al Estado.

Agregó que las organizaciones de consumidores plantean la existencia de un sistema arbitral sólo para los casos de mayor importancia, porque el arbitraje tiene costos, que pueden ser elevados.

El Honorable Senador señor Lavandero hizo presente que le agrada la idea de un mecanismo prejudicial, que permita solucionar los problemas, sobre todo los de la gente modesta, sin necesidad de comparecer ante el juzgado de policía local.

El Honorable Senador señor García estimó que un tema central es quién pagará los costos del arbitraje, porque si es caro y los consumidores afectados son personas modestas, simplemente no será utilizado.

El Honorable Senador señor Gazmuri consideró que la facultad está planteada de manera muy genérica en la propuesta que se ha hecho, por lo cual se declaró partidario de esperar que se formule una alternativa más desarrollada.

El señor Director Nacional del SERNAC sostuvo que la cuestión central es si se quiere consultar un sistema alternativo al judicial, además de la acción destinada a la protección de los intereses

colectivos o difusos, ya consagrada. Se comprometió a estudiar una nueva propuesta y, de no satisfacer las inquietudes expresadas en la Comisión, se mantendría la fórmula prevista en el proyecto aprobado en general.

-En vista de lo anterior, la Comisión resolvió eliminar la letra h), con la votación unánime de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 134**, del Presidente de la República, agrega una letra i) nueva, al referido artículo 58, con el objetivo de incluir, dentro de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, la siguiente:

“i) Cautelar y fiscalizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de intereses aplicados en las ventas a crédito que realizan las casas comerciales y/o entidades relacionadas no fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y su adecuada información a los consumidores. Para este fin, el Servicio estará facultado para requerir al proveedor, con carácter obligatorio, la información pertinente, analizarla, cotejarla y difundirla, sin perjuicio de las acciones que eventualmente interponga por infracción al artículo 39 de la presente ley. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días al vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, no pudiendo ser éste inferior a cinco días.”.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que la finalidad de la indicación es especificar de mejor manera el rol que cabe al SERNAC respecto de las obligaciones establecidas en los artículos 37 y 39 de la ley N° 19.496. Hizo presente que el último plazo de cinco días ha sido objetado por el comercio, quien lo estima insuficiente y propone que sea de treinta días corridos, respecto de lo cual el SERNAC no tiene reparos.

El Honorable Senador señor Novoa destacó que la facultad de “fiscalizar” que se pretende asignar al SERNAC en la indicación, excede la que en la materia le reconoce el primer inciso del artículo 58. La indicación propone que el SERNAC diga qué se puede cobrar y qué no, transformándolo en una suerte de organismo fiscalizador múltiple, a diferencia de las instituciones fiscalizadoras, que tienen ámbitos específicos de actividad bajo su control. A ello se suma el hecho de que el SERNAC no podría cumplir esta tarea, tanto por falta de fiscalizadores como por la dificultad de requerir por oficio información a todos los establecimientos comerciales del país.

El Honorable Senador señor Gazmuri opinó que el concepto “fiscalizar” confunde la inteligencia del tema, porque el SERNAC no es un organismo fiscalizador, desde el momento que su tarea consiste en informar al público y denunciar las infracciones al tribunal. Entiende que se haya planteado esta materia, porque hay un debate público en el mercado sobre las tasas de interés que cobran los establecimientos comerciales.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor discrepó del Honorable Senador señor Novoa, por estimar que la facultad que se propone está en plena sintonía con el inciso primero del artículo 58. El mercado, en este punto, presenta una asimetría para los consumidores, por lo cual se requiere más información, puesto que, en esa medida, habrá mayor competencia. Hoy en día, no hay un plazo dentro del cual el proveedor deba entregar la información y se exponga a sanciones si no lo hace. Lo único nuevo es la determinación de tal plazo, que permitirá enfrentar el hecho de que, a veces, los proveedores no responden. El SERNAC puede aplicar multas si no recibe la información, pero como no existe plazo para entregarla, se le contesta que la están preparando.

El Honorable Senador señor Novoa sostuvo que, si el problema es ése, lo que correspondería sería añadir en el inciso final de este artículo, donde se contempla la facultad del SERNAC de recabar información de los proveedores, el plazo máximo de que dispondrán para este efecto y la sanción a que se harán acreedores en caso de infracción.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor aceptó que, de esa manera, se solucionaría el problema que dio origen a esta indicación.

En consecuencia, la Comisión acordó acoger parcialmente la indicación en análisis, mediante la incorporación de sus dos últimas oraciones en el inciso final del artículo 58. Cabe consignar que la última de ellas fue modificada en lo que respecta al plazo mínimo que se extendió a treinta días.

-El acuerdo precedente fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra e)

La indicación N° 135, del Honorable Senador señor Canessa, y **136**, del Honorable Senador señor Romero, coinciden en suprimir esta letra, que sustituye el inciso tercero del artículo 58.

El actual inciso tercero dispone que "La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones."

Por su parte, la redacción sustitutiva prevista en la letra e) establece: "La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley."

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101 del Ministerio de Obras Públicas, de 1960."

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor señaló que la nueva redacción de este inciso apunta a aclarar que las atribuciones del SERNAC subsisten frente a leyes especiales que también dan reglas sobre los consumidores.

La Comisión estimó impropio establecer que el SERNAC asumirá la defensa de los consumidores, porque ello podría entenderse en el sentido de que perseveraría en sus mismas alegaciones y acciones o excepciones. Consideró que, siguiendo los mismos conceptos previstos en la letra g) de este artículo 58, lo adecuado es autorizarlo para hacerse parte ante esos órganos jurisdiccionales.

Desde el punto de vista formal, también estimó preferible simplificar la redacción, a fin de expresar que la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas comunes o los que se señalan en esas leyes especiales.

-Por consiguiente, la Comisión, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis, rechazó en forma unánime las indicaciones N°s. 135 y 136, y con igual quórum aprobó la nueva redacción del inciso tercero del artículo 58.

La indicación N° 137, del Presidente de la República, agrega una letra nueva, que sustituye el inciso final del artículo 58.

El inciso final manifiesta que "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público."

La propuesta contenida en la indicación apunta a reemplazarlo por el siguiente: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, con relación al cumplimiento de las normas de la presente ley y en especial de la información básica comercial. En el ejercicio de esta obligación, el Servicio podrá solicitar a aquellos proveedores que reciben, para su venta, bienes en consignación, los antecedentes financieros que estime necesarios para la adecuada protección de los consignantes."

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor expuso que la primera parte de esta norma reproduce la facultad vigente del Servicio en orden a recabar información. Se agrega la posibilidad de pedir información financiera en un caso específico, cual es el de los consignatarios, teniendo en cuenta lo ocurrido el año pasado con una casa comercial que recibía vehículos en consignación y defraudó a numerosas personas.

Afirmó que la propuesta únicamente pretende mantener la coherencia de la normativa sobre consumidores, toda vez que, en el caso de las ventas en consignación, tiene mucha importancia la solvencia de la empresa, puesto que se hace confianza en ella al depositar un bien en sus manos. Su capacidad financiera, por lo tanto, es parte de la información básica comercial que debe estar en conocimiento de los consumidores.

El Honorable Senador señor Novoa manifestó sus dudas sobre la fórmula que se plantea, no sólo considerando el elevado número de comerciantes consignatarios de toda especie de productos, sino las modalidades de divulgación que tendría la información recibida, la cual,

de acuerdo a lo manifestado por el señor Director del SERNAC, consistiría fundamentalmente en la publicación de ella en la página web del Servicio.

Consideró que, si se sostiene que los antecedentes financieros de las empresas que intermedian bienes del público constituyen información básica comercial, es preferible decirlo así, derechamente, incorporando esta circunstancia en la definición que se contiene en el artículo 1º, número 3, de la ley que se modifica.

El señor Director de SERNAC aceptó esta sugerencia, proponiendo insertar, como segundo párrafo del aludido número 3, el siguiente: "Tratándose de proveedores que reciben bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera."

La Comisión acordó acoger la proposición anterior, agregando a continuación de las palabras "situación financiera" la frase "incluidos los estados financieros, cuando corresponda".

-La indicación N° 137 fue aprobada, con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La **indicación N° 138** formulada por el Honorable Senador señor Núñez, propone intercalar, a continuación del N° 24), un número, nuevo, que agrega un Título VI, también nuevo, denominado "Fondo del Consumidor".

El Título propuesto consta de un artículo único que constituye el Fondo del Consumidor, señala su objetivo, distribución e integración; entrega su administración al Consejo de Promoción del Consumidor y regula el actuar del mismo órgano.

-Fue declarada inadmisibile, por incidir en materias reservadas por mandato constitucional a la iniciativa privativa del Presidente de la República.

N° 25)

Este número agrega un artículo 3º transitorio que dispone que las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley serán consideradas como asociaciones de consumidores para todos los efectos legales, permitiéndoles, en todo momento, adecuarse al nuevo régimen jurídico

según el procedimiento establecido en el artículo 4º transitorio de la ley Nº 19.250.

La **indicación Nº 139**, del Honorable Senador señor Romero propone reemplazarlo por otro, que innova respecto del texto aprobado en general, en cuanto fija un plazo de noventa días para que las organizaciones de consumidores se adecuen al nuevo régimen.

-Fue rechazada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La Comisión acordó incorporar un artículo 4º transitorio, nuevo, que difiere la entrada en vigencia de las nuevas normas contempladas por el artículo 17 y por las letras b), c) y e) del artículo 37 de la presente ley.

Al debatir el plazo, contado desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, durante el cual debería diferirse la vigencia de las normas citadas, la unanimidad de los señores Senadores presentes consideró que debía ascender a un año, tratándose del artículo 17. Respecto de los literales b), c) y e) del artículo 37, la mayoría estimó que el plazo debía ser de dieciocho meses y el criterio disidente, correspondiente al Honorable Senador señor Lavandero, fue el de fijarlo en un año.

-En consecuencia, el acuerdo respecto al artículo 17 fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis y el correspondiente al artículo 37, por tres votos a favor, de los Honorables Senadores señores García, Novoa y Orpis y uno en contra, del Honorable Senador señor Lavandero.

Finalmente, la Comisión, teniendo en vista el considerable número de enmiendas que se introducen en la ley Nº 19.496 y la importancia de las mismas, coincidió con el planteamiento que hicieron los representantes del Ejecutivo, en orden a franquear la posibilidad de dictar un texto refundido, coordinado y sistematizado de ese cuerpo legal.

En consecuencia, por unanimidad, decidió incorporar un artículo 5º transitorio, en el cual se faculta al Presidente de la República para que, dentro del plazo de ciento ochenta días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

-Este acuerdo fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

MODIFICACIONES

En mérito de las consideraciones precedentemente expuestas, vuestra Comisión de Economía propone la aprobación de las siguientes modificaciones al proyecto de ley aprobado en general por el H. Senado:

Artículo único

Nº 1)

Letra a)

- En el número 1 que contiene, sustituir la frase “bienes muebles o inmuebles”, así como los guiones (-) que la encierran, por la palabra “bienes.

(Indicación Nº 1, 3x0)

- Insertar la siguiente letra b), nueva:

“b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”.

(Indicación Nº 2, 4x0)

Letra b)

- Pasa a ser letra c).

- Reemplazar su encabezamiento por el siguiente:

“c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- En el primer párrafo que contiene, suprimir la frase “la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección” y el punto y coma (;) que figura después del término “consumidor”.

(Indicación N° 3, 3x0)

- Además, agregar al final, en punto seguido (.), la oración “Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.”.

(Indicación N° 4, 3x0)

- Intercalar en el N° 3 el siguiente párrafo segundo, nuevo:

“Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.”.

(Indicación N° 137, 4x0)

- En el segundo párrafo contenido en este literal, sustituir la frase “que representan riesgos”, por “cuyo uso normal represente un riesgo”.

(Indicación N° 5, 4x0)

Letra c)

- Pasa a ser letra d).

- Sustituir la frase “determinantes para la formación del consentimiento”, por “señaladas en el artículo 28”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra d)

- Suprimirla.

(Indicación N° 6, 4x0)

Número 2)

Letra d)

- Sustituirla por la siguiente:

“Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24,

26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra e)

- Reemplazarla por la siguiente:

“e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y”.

(Indicación N° 12, 4x0)

Letra f)

- Agregar, antes del punto final (.), la siguiente oración: “con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas”, precedida de una coma (,).

(Indicación N° 19, 4x0)

Número 3)

- Sustituir las letras b) y c) del artículo 2° bis que contiene, por las siguientes:

“b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta

ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”.

(Indicaciones N^{os} 20 y 21, 4x0)

Número 5)

Artículo 3º bis

Letra a)

- Eliminarla.

(Indicación N^o 23, 4x0)

Letra b)

- Pasa a ser letra a).

- En el primer párrafo, Reemplazar la frase “reuniones masivas convocadas”, por “reuniones convocadas o concertadas”, y la frase “dentro de la misma reunión”, por “dentro del mismo día de la reunión”.

- En el segundo párrafo, sustituir la frase “en el inciso primero”, por “en el encabezamiento”,

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra c)

- Pasa a ser letra b).

- Intercalar, a continuación de la palabra “electrónicos,”, la oración “y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia”. Además, suprimir la oración “el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa”.

(Indicación N^o 24, 4x0)

- Consultar como párrafo segundo del literal b), el actual inciso cuarto, sin otra enmienda.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- El inciso segundo pasa a ser inciso tercero, remplazándose las palabras “este derecho”, por la frase “el derecho consagrado en este artículo”.

(Indicación N° 25, 4x0)

- El inciso tercero pasa a ser inciso segundo, sustituyendo la palabra “proveedor”, que figura al final del mismo, por la frase “consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero”.

(Indicación N° 27, 4x0)**Artículo 3° ter**

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 3° ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”.

(Indicación N° 29, 3x0)**Número 6)**

- Reemplazar el artículo 5º que contiene, por el siguiente:

“Artículo 5º.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

(Indicaciones N°s 31 y 32, 3x0)

Insertar el siguiente **número 8), nuevo**, modificándose consecuentemente los restantes numerales del artículo:

“8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

“Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.“.”.

(Indicación N° 34, 3x0, salvo el plazo de 3 años, que se aprobó 2x1)

Número 8)

- Pasa a ser número 9).

- Reemplazar el encabezado del literal c), por el siguiente: “Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas”.

- Además, insertar la siguiente letra f), nueva:

“f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.”.

(Indicación N° 35, 4x0)

Número 9)

- Pasa a ser número 10).

- Sustituir la letra a), por la siguiente:

“a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;”.
(Artículo 121 del Reglamento, 3x0)

Insertar a continuación los **números 11) y 12)**, **nuevos**, modificándose consecuentemente los restantes numerales del artículo:

“11) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 11:

“Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.”.
(Indicación N° 33 y artículo 121 del Reglamento del Senado, 3x0)

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

“Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.”.”.

(Indicación nueva, 4x0)

Número 10)

- Pasa a ser número 13).

- En el inciso primero del artículo 12 A que contiene, insertar la oración “y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia,” a continuación de la palabra “electrónicos,”. Además, suprimir las palabras “física o electrónicamente”, escritas a continuación del término “almacenarlos”, y los vocablos “o guardarlos” que siguen a este último.

(Indicación N° 39 y artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Número 11)

- Pasa a ser número 14).

- En el texto sustitutivo que contiene, cambiar las palabras “previo a”, por “antes de”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Números 12) y 13)

- Pasan a ser números 15) y 16), respectivamente, sin otra enmienda.

Insertar a continuación el siguiente número 17), nuevo, modificándose consecuentemente los restantes numerales del artículo:

“17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros”, e insértase la oración “Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.”, antes de la oración “Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.”.”.

(Indicación N° 41 y artículo 121 del Reglamento, 4x0, salvo el tamaño de la letra, aprobado 3x1)

Número 14)

- Pasa a ser número 18).

- Incorporar la siguiente letra a), nueva, pasando las actuales letras a) y b) a ser b) y c), respectivamente:

“a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

(Indicaciones N^{os} 42 y 43, 4x0)

Número 15)

- Pasa a ser número 19).

- En el inciso segundo del artículo 24 que contiene la letra a) de este número, sustituir la expresión “medios masivos de comunicación”, por “medios de comunicación social”. Además, insertar la preposición “de” entre las palabras “caso” y “que”, el artículo “la” antes de la palabra “seguridad”.

- Sustituir el inciso cuarto, contenido en la letra b), por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y **la situación económica** del infractor.”.

(Artículo 121 del Reglamento, 3x0)

Número 16)

- Pasa a ser número 20).

- Sustituir el artículo 28 B que contiene, por el siguiente:

“Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto

sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

(Indicaciones N^{os} 47 y 48, 4x0)

Número 17)

- Pasa a ser número 21).

Letra b)

- Reemplazar el inciso que contiene este literal, por el siguiente:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”.

(Indicación N^o 50, 5x0)

Número 18)

- Pasa a ser número 22), sin otra enmienda.

Número 19)

- Pasa a ser número 23), sustituido por el siguiente:

“23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: “, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

“b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
2. Gastos notariales.
3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.
4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor;”.

c) Elimínase la conjunción “y” escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

“e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y”.

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

“f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”.

(Indicaciones N°s 51 y 52, 4x0)

Número 20)

- Pasa a ser número 24).

- En la letra a), reemplazar las palabras “tres meses”, por “treinta días hábiles”.

(Indicación N° 54, 4x0)

Número 21)

- Pasa a ser número 25), sin otra enmienda.

Número 22)

- Pasa a ser número 26).

Artículo 50

- En el inciso segundo, intercalar la forma verbal “hacer”, antes del término “cesar”; sustituir la expresión “y/o” escrita a continuación de la palabra “consumidores”, por una coma (,), y agregar al final, después del vocablo “perjuicios”, la frase “o la reparación que corresponda”.

(Indicación N° 56, 5x0)

- En el inciso séptimo, intercalar luego del vocablo “indemnizaciones”, la expresión “o reparaciones”, y reemplazar la referencia al “párrafo 4º”, por otra al “Párrafo 2º”.

(Indicación N° 59, 5x0)

Artículo 50 A

- En el inciso primero, sustituir la forma verbal “hubiere”, por “hubiera”.

(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

- En el inciso tercero, escribir una coma (,) después de la expresión “artículo 2º bis”; reemplazar las palabras “y a las acciones”, que siguen a dicha expresión, por la oración “emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso”, y agregar, después de la palabra “justicia”, la frase “de acuerdo a las reglas generales”, precedida de una coma (,).

(Indicación N° 61, 5x0)

Artículos 50 B y 50 C

- Sustituirlos por los que siguen:

“Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

(Indicación N° 62, 5x0)

Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.”.

(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

Artículo 50 D

- Suprimirlo

(Indicación N° 64, 5x0)

Artículo 50 E

- Eliminarlo.

(Indicación N° 67, 5x0)

Artículo 50 F

- Pasa a ser artículo 50 D, sustituido por el que sigue:

“Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.”.

(Indicación N° 69, 5x0)

Artículo 50 G

- Pasa a ser artículo 50 E, sustituyendo el inciso primero por el que sigue:

“Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.”.

(Indicación N° 70, 4x0)

- En el inciso segundo, reemplazar la frase “la responsabilidad civil solidaria”, por “las responsabilidades penal y civil solidaria”.

(Indicación N° 71, 4x0)

Artículo 50 H

- Pasa a ser artículo 50 F.

- Reemplazar la frase “bienes causantes de un daño”, por “bienes susceptibles de causar un daño.”

(Indicación N° 72, 4x0)

- Además, sustituir las formas verbales “tomare”, “estimare”, “fuese” y “fueren”, por “tomara”, “estimara”, “fuera” y “fueran”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 50 I

- Pasa a ser artículo 50 G, reemplazado por el siguiente:

“Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.”.

(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

Párrafos 2º y 3º, artículos 51 a 52

- Suprimirlos.

(Indicación N° 74, 4x0)

Párrafo 4°

De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

- Reemplazar este epígrafe por el siguiente:

“Párrafo 2°

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”.

(Indicación N° 75, 4x0)

N° 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad

- Suprimir este epígrafe.

(Indicación N° 77, 4x0).

Artículo 53

- Pasa a ser artículo 51, sustituido por siguiente:

"Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

(Indicación N° 78, 4x0)

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

(Indicaciones N°s 81, 82, 83 y 84, 4x0).

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

(Indicación N° 85, 4x0)

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

(Indicación N° 86, 4x0)

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

(Indicación N° 87, 4x0)

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

(Indicación N° 89, 4x0)

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos."

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 53 A

- Pasa a ser artículo 52, reemplazado por el siguiente:

“Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

(Indicaciones N^{os} 93, 94, 95, 96 y 101, 4x0)

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo

podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción."

(Indicación N° 98, 4x0)

Artículo 53 B

- Pasa a ser artículo 53, sustituido por el siguiente:

"Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

(Artículo 121 del Reglamento e indicación N° 104, 4x0)

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

(Indicación N° 105, 4x0)

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.

(Indicación N° 106, 4x0)

Artículo 53 C

- Suprimirlo.

(Indicaciones N°s 107 y 108, 4x0)

Artículo 53 D

- Eliminarlo.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- Intercalar los siguientes artículos, nuevos:

"Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordena la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

(Indicación N° 109, 4x0)

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal."

(Indicación N° 110, 4x0)

Artículo 53 E

- Pasa a ser artículo 53 C, reemplazado por el que sigue:

"Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

(Indicación N° 112, 4x0)

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

(Indicación N° 114, 4x0)

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

(Indicación N° 116, 4x0)

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos."

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 53 F

- Suprimirlo.

(Indicación N° 117, 4x0)

Artículo 53 G

- Eliminarlo.

(Indicación N° 118, 4x0)

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

- Suprimir este epígrafe.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 54

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 A

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 B

- Sustituirlo por el que sigue:

"Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 C

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 D

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero

del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 E

- Reemplazarlo por el que sigue:

"Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se registrará por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 F

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno."
(Indicación N° 121, 4x0)

Artículo 54 G

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva."

(Indicación N° 121, 4x0)

Artículos 54 H a 54 L

- Suprimirlos.

(Indicación N° 121, 4x0)

Número 23

Letra e)

- Reemplazarla por la siguiente:

"e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo primero de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.”.

(Indicaciones N°s 134 y 137, 4x0)

Letra h)

-Suprimirla.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Número 25

- Sustituir su encabezamiento por el siguiente:

“25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:”

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- Añadir los artículos que siguen:

“Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, dieciocho meses después de la misma fecha.”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0, excepto respecto del plazo en el caso del artículo 37, aprobado 3x1)

Artículo 5º.- Se faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

“1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, **bienes** o servicios.”.

b) Agrégase el siguiente inciso segundo al N° 2:

“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”.

c) Agréganse en el N° 3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los

términos de la garantía cuando procedan. **Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.**

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios **cuyo uso normal represente un riesgo** para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.”.

d) Elimínase en el N° 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase: “entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas **señaladas en el artículo 28.**”.

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

“Artículo 2°.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria,

sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados, **con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas.**”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”.

4) En el artículo 3º:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

“a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;”.

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

“e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de

incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y”.

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3° ter, nuevos:

“Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en **reuniones convocadas o concertadas** con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación **dentro del mismo día de la reunión**.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado **en el encabezamiento**;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, **y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia**, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del **consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero**.

Si el consumidor ejerciera **el derecho consagrado en este artículo**, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación

del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3° ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”.

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

“Artículo 5°.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o ju-

rídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

“Artículo 6º.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.”.

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

“Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.”.

9) En el artículo 8º:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra “y” y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción “y”, precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas:

“e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.”.

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

“a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;”.

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

“La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.”.

11) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 11:

“Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.”.

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

“Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.”.

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

“Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, **y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia**, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.”.

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente: “**antes de** que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.”.

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

“g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, e insértase la oración “Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.”, antes de la oración “Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.”.

18) En el artículo 21:

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

19) En el artículo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por **medios de comunicación social**, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso **de** que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o **la** seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”.

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”.

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

“No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.”.

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: **“, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.**

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

“b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
2. Gastos notariales.
3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.
4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor;”.

c) Elimínase la conjunción “y” escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

“e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y”.

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

“f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”.

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "**treinta días hábiles**".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

“Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.”.

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

“TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°

Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, **hacer** cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios **o la reparación que corresponda.**

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones **o reparaciones** que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el **Párrafo 2°** de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se **hubiera** celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, **emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso** derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, **de acuerdo a las reglas generales.**

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de **las responsabilidades penal y civil solidaria** de los autores, por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez **tomara** conocimiento de la existencia de **bienes susceptibles de causar un daño**, ordenará su custodia en el tribunal si lo **estimara** necesario. En caso de que ello no **fuera** factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que **fueran** necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2º
Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo

para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordena la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el

demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa

calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C."

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

23) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

“En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.”.

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

“e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”.

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f), g) y h), nuevas:

“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;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de

los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”.

e) Sustitúyense los incisos tercero y final por los siguientes:

**“La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)**

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado por el decreto N° 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo primero de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.”.

24) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

“Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.”.

25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

“Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley N° 19.250.

Artículo 4°.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, dieciocho meses después de la misma fecha.

Artículo 5°.- Se faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.”.

Acordado en sesiones de fechas 9 y 16 de diciembre de 2003 y 13 de enero y 2 de marzo de 2004, con asistencia de los HH. Senadores señores Jovino Novoa Vásquez (Presidente), José García Ruminot, Jaime Gazmuri Mujica, Jorge Lavandero Illanes y Jaime Orpis Bouchon.

Sala de la Comisión, 16 de marzo de 2004.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario de la Comisión

RESEÑA

- I.- **BOLETIN N°:** 2.787-03
- II.- **MATERIA:** Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- III.- **ORIGEN:** Mensaje.
- IV.- **TRAMITE CONSTITUCIONAL:** Segundo.
- V.- **APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS:** Fue aprobado el 13 de mayo de 2003, por unanimidad, con excepción de los artículos 8° y 53 E, que lo fueron por mayoría. El Senado lo aprobó en general el 9 de julio de 2003.
- VI.- **INICIO TRAMITACION EN EL SENADO:** 14 de mayo de 2003.
- VII.- **TRAMITE REGLAMENTARIO:** Segundo Informe.
- VIII.- **URGENCIA:** Suma.
- IX.- **LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:**
1. Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
 2. D.S. N° 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior
 3. D.L. N° 2.757, de 1979, sobre asociaciones gremiales
 4. D.L. N° 211, 1973, sobre defensa de la libre competencia
 5. Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469
 6. D.F.L. N° 2, de 1959, sobre Plan Habitacional
 7. Ley N° 19.250, artículo 4° transitorio, sobre adecuación de estatutos de asociaciones.
- X.- **ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISION:** El proyecto consta de un artículo único permanente, que se desglosa en de veinticinco numerales.
- XI.- **PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISION:**
- a. ampliar los espacios de protección a los consumidores
 - b. estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado
 - c. fortalecer el funcionamiento de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos

- d. respetar la autorregulación como mecanismo de solución de problemas
- e. fortalecer la participación ciudadana en este ámbito

Para ello, el proyecto:

- extiende la regulación a todos los actos de consumo
- consagra la defensa de intereses colectivos y difusos
- simplifica los procedimientos
- incentiva el arbitraje para la solución de conflictos
- asimila las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales
- consagra el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato dentro de un plazo, sin expresión de causa
- otorga protección al consumidor en los contratos de adhesión y fija una causal genérica de cláusula abusiva
- aumenta las multas por infracción a las disposiciones de la ley
- establece un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación y
- mejora el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.
- **establece un fondo concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.**

XII.- NORMAS DE QUORUM ESPECIAL:

Los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 N° 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en diversos numerales del artículo único del proyecto, inciden en la organización y atribuciones de los tribunales, materia que debe ser regulada por medio de una ley orgánica constitucional y, como consecuencia de ello, deberán ser aprobadas, modificadas o derogadas con el voto de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

XIII.- ACUERDOS:

- Indicación N° 1: Aprobada 3x0
- Indicación N° 2: Aprobada 4x0
- Indicación N° 3: Aprobada 4x0
- Indicación N° 4: Aprobada 4x0
- Indicación N° 5: Aprobada 4x0
- Indicación N° 6: Aprobada 4x0
- Indicación N° 7: Rechazada 4x0
- Indicación N° 8: Rechazada 4x0
- Indicación N° 9: Rechazada 4x0
- Indicación N° 10: Rechazada 4x0
- Indicación N° 11: Rechazada 4x0
- Indicación N° 12: Aprobada con modificaciones 4x0

Indicación N° 13: Rechazada 4x0
Indicación N° 14: Rechazada 4x0
Indicación N° 15: Rechazada 4x0
Indicación N° 16: Rechazada 4x0
Indicación N° 17: Rechazada 4x0
Indicación N° 18: Rechazada 4x0
Indicación N° 19 : Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 20: Rechazada 4x0
Indicación N° 21: Rechazada 4x0
Indicación N° 22: Rechazada 4x0
Indicación N° 23 : Aprobada 4x0
Indicación N° 24 : Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 25 : Aprobada 4x0
Indicación N° 26: Rechazada 4x0
Indicación N° 27: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 28: Rechazada 4x0
Indicación N° 29 : Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación N° 30: Rechazada 3x0
Indicación N° 31: Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación N° 32: Aprobada 3x0
Indicación N° 33: Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación N° 34: Aprobada con modificaciones 3x0, salvo plazo para cómputo de reincidencia, aprobado 2x1
Indicación N° 35: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 36: Rechazada 3x0
Indicación N° 37: Rechazada 3x0
Indicación N° 38: Inadmisible
Indicación N° 39: Aprobada 4x0
Indicación N° 40: Rechazada 4x0
Indicación N° 41: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 42: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 43: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 44: Rechazada 3x0
Indicación N° 45: Rechazada 3x0
Indicación N° 46: Rechazada 3x0
Indicación N° 47: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 48: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 49: Rechazada 5x0
Indicación N° 50: Aprobada 5x0
Indicación N° 51: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 52: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 53: Rechazada 5x0
Indicación N° 54: Aprobada 5x0
Indicación N° 55: Rechazada 5x0
Indicación N° 56: Aprobada 5x0
Indicación N° 57: Rechazada 5x0
Indicación N° 58: Rechazada 5x0

Indicación N° 59: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 60: Rechazada 5x0
Indicación N° 61: Aprobada 5x0
Indicación N° 62: Aprobada con modificaciones 5x0
Indicación N° 63: Rechazada 5x0
Indicación N° 64: Aprobada 5x0
Indicación N° 65: Rechazada 5x0
Indicación N° 66: Rechazada 5x0
Indicación N° 67: Aprobada 5x0
Indicación N° 68: Rechazada 5x0
Indicación N° 69: Aprobada 5x0
Indicación N° 70: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 71: Aprobada 4x0
Indicación N° 72: Aprobada 4x0
Indicación N° 73: Rechazada 5x0
Indicación N° 74: Aprobada 4x0
Indicación N° 75: Aprobada 4x0
Indicación N° 76: Rechazada 4x0
Indicación N° 77: Aprobada 4x0
Indicación N° 78: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 79: Rechazada 4x0
Indicación N° 80: Rechazada 4x0
Indicación N° 81: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 82: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 83: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 84: Aprobada 4x0
Indicación N° 85: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 86: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 87: Aprobada 4x0
Indicación N° 88: Aprobada 4x0
Indicación N° 89: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 90: Rechazada 4x0
Indicación N° 91: Rechazada 4x0
Indicación N° 92: Rechazada 4x0
Indicación N° 93: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 94: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 95: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 96: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 97: Rechazada 4x0
Indicación N° 98: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 99: Rechazada 4x0
Indicación N° 100: Rechazada 4x0
Indicación N° 101: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 102: Rechazada 4x0
Indicación N° 103: Rechazada 4x0
Indicación N° 104: Aprobada 4x0
Indicación N° 105: Aprobada con modificaciones 4x0

Indicación N° 106: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 107: Aprobada 4x0
Indicación N° 108: Aprobada 4x0
Indicación N° 109: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 110: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 111: Rechazada 4x0
Indicación N° 112: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 113: Rechazada 4x0
Indicación N° 114: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 115: Rechazada 4x0
Indicación N° 116: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 117: Aprobada 4x0
Indicación N° 118: Aprobada 4x0
Indicación N° 119: Rechazada 4x0
Indicación N° 120: Rechazada 4x0
Indicación N° 121: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 122: Rechazada 4x0
Indicación N° 123: Rechazada 4x0
Indicación N° 124: Rechazada 4x0
Indicación N° 125: Rechazada 4x0
Indicación N° 126: Rechazada 4x0
Indicación N° 127: Rechazada 4x0
Indicación N° 128: Rechazada 4x0
Indicación N° 129: Rechazada 4x0
Indicación N° 130: Rechazada 4x0
Indicación N° 131: Rechazada 4x0
Indicación N° 132: Rechazada 4x0
Indicación N° 133: Rechazada 4x0
Indicación N° 134: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 135: Rechazada 4x0
Indicación N° 136: Rechazada 4x0
Indicación N° 137: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación N° 138: Inadmisible
Indicación N° 139: Rechazada 4x0

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario

Valparaíso, 16 de marzo de 2004

INDICE

	Página
Discusión Particular	2
Modificaciones	79
Texto del proyecto de ley	106
Reseña	134
Indice	139

oooooooo