

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.

BOLETÍN N° 2.787- 03

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informaros acerca del proyecto de la referencia, iniciado en mensaje del Presidente de la República.

Hacemos presente que los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54 del proyecto tienen carácter de ley orgánica constitucional, pues se refieren a la organización y atribuciones de los tribunales. Por tanto, de acuerdo con lo estipulado en el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución Política de la República, para ser aprobados requieren el voto conforme de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

Durante el primer trámite constitucional, en la Cámara de Diputados, se consultó la opinión de la Corte Suprema. El oficio de respuesta se encuentra agregado al expediente.

A las sesiones en que se estudió este asunto asistieron, además de los integrantes de la Comisión, el Honorable Senador señor Sergio Fernández; el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Alberto Undurraga; el Fiscal del SERNAC, señor Luis Jerez; el Director Regional Metropolitano del SERNAC, señor José Roa; el Director Regional del SERNAC de Magallanes, señor Ernesto Muñoz; el Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local, señor Alejandro Cooper; el Vicepresidente del mismo Instituto, señor Sergio Celume; el Presidente de la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, señor Vasco Costa; el Gerente de dicha Asociación, señor José Caorsi; el abogado asesor de la Cámara de Comercio de Santiago, señor Cristián García-Huidobro; el asesor legal de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, señor Héctor Mery; los abogados de la Cámara Chilena de la Construcción, señores Cristóbal Prado y René Lardinois; el Gerente de Operaciones de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), señor Javier Fuenzalida; la asesora de la SOFOFA, señora Macarena Velasco, y los señores Manuel

Cacho, Andrés Martínez y Rodrigo Moraga, autores de una memoria sobre el sistema de defensa del consumidor.

Cabe hacer presente que se encuentran pendientes en esta Comisión dos proyectos relacionados con la ley N° 19.496, ambos de iniciativa parlamentaria: la moción del Honorable Senador señor Parra, que la modifica a fin de aumentar el plazo de garantía para productos nuevos y de extenderla a los bienes de segunda mano (Boletín N° 3.072-03), y la de los Honorables Senadores señores Prokuriça, Fernández, Horvath, Orpis y Romero, que la modifica en lo relativo al derecho a la seguridad en el consumo (Boletín N° 3.110-03).

- - - - -

OBJETIVOS FUNDAMENTALES Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO

Al tenor del mensaje que le da origen, esta iniciativa de ley tiene por finalidad ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

Su articulado propende a la consecución de los objetivos recién enunciados, mediante disposiciones que extienden la aplicación del sistema a todos los actos de consumo y eliminan su naturaleza jurídica mixta, comercial y civil; consagran la defensa de intereses colectivos y difusos; simplifican el procedimiento; incentivan el arbitraje para la solución de conflictos; asimilan las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales; consagran el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato, dentro de un plazo determinado, sin expresión de causa; otorgan protección al consumidor en los contratos de adhesión y fijan una causal genérica de cláusula abusiva; aumentan las multas por infracción a las disposiciones de la ley, elevando el máximo de 300 a 750 unidades tributarias mensuales; establecen un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación, y mejoran el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.

El proyecto está conformado por un artículo único permanente, compuesto de 25 numerales que modifican la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

ANTECEDENTES DE DERECHO

El proyecto en informe se vincula con los siguientes cuerpos normativos:

- Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- D.S. N° 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior.
- D.L. N° 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.
- D.L. N° 211, 1973, sobre Defensa de la Libre Competencia.
- Ley N° 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
- Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469.
- D.F.L. N° 2, de 1959, sobre Plan Habitacional.
- Ley N° 19.472, que establece Normas Relativas a la Calidad de la Construcción.
- Ley N° 19.250, artículo 4° transitorio, sobre Adecuación de Estatutos de Asociaciones.

DISCUSION Y APROBACION EN GENERAL

El Director Nacional del SERNAC, señor Alberto Undurraga, manifestó que la ley vigente, que data de 1997, se ha revelado como excesivamente confrontacional y muestra cierto atraso, comparada con legislaciones extranjeras. El proyecto busca subsanar ambos inconvenientes y, al mismo tiempo, generar incentivos permanentes para corregir conductas abusivas de los proveedores y acciones temerarias de los consumidores. También intenta subsanar la brecha entre ambos grupos de agentes económicos en materia de información, en pos de una mayor transparencia y simetría, y generar un clima de confianza en el mercado como mecanismo regulador.

La iniciativa en informe extiende el ámbito de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a nuevas materias, como son las comprendidas en las letras d), e) y f) del nuevo artículo 2° que propone el proyecto: los contratos de educación, los de venta de viviendas realizadas por constructoras o inmobiliarias y los de salud. Por su parte, el artículo 2° bis, igualmente nuevo, hace aplicable esta normativa de protección, en forma supletoria, a actividades productivas y comerciales reguladas por leyes especiales, en lo que no esté previsto en los respectivos cuerpos legales, y en lo relativo a procedimientos cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso.

El SERNAC podrá asumir la representación de los consumidores como legitimado activo, ante la sede jurisdiccional

correspondiente, conforme a las normas procesales respectivas, de acuerdo con la disposición que el número 23) del artículo único del proyecto incorpora como nuevo inciso tercero de la letra e) del artículo 58 de la ley N° 19.496, relativo a las funciones del Servicio.

Otra de las novedades que contiene el proyecto es la protección de los intereses colectivos o difusos. El artículo 50, agregado a la ley N° 19.496 mediante el número 22) del artículo único del proyecto, define los primeros (colectivos) como aquéllos que involucran los derechos de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados contractualmente con un mismo proveedor; en tanto que los segundos (difusos) comprenden a un conjunto indeterminado de consumidores que son afectados en sus derechos.

De las nuevas funciones y atribuciones que el proyecto confiere al SERNAC¹, el señor Director Nacional destacó la de promover entendimientos voluntarios entre las partes de un reclamo que, de concretarse, tienen carácter de transacción extrajudicial, y la de incentivar el arbitraje como mecanismo de solución de controversias.

Se consagra, en los artículos 3° bis y 3° ter, nuevos, que el número 5) del artículo único agrega a la ley N° 19.496, el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para poner fin unilateralmente al contrato, dentro de un plazo de diez días, en los convenios de servicios de tiempo compartido², en las compras de bienes o contratación de servicios hechas en reuniones masivas y en los contratos celebrados por medios electrónicos, a menos que, en este último caso, el proveedor haya negado expresamente la posibilidad.

En el primer trámite constitucional se incorporaron dos nuevos preceptos que dicen relación con el uso de redes informáticas en el ámbito de los negocios.

El primero es el nuevo artículo 12 A, que agrega el número 10) del artículo único del proyecto, según el cual el consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos se perfecciona sólo si el consumidor tiene acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del pacto y ha podido almacenarlas electrónicamente o imprimirlas. El proveedor deberá confirmar el convenio por escrito, enviado por cualquier medio, incluso electrónico.

¹ Ver número 23) del artículo único, letras f) y h).

² Esto es, aquéllos que otorgan el derecho de uso y goce sobre todo o parte de un bien raíz, por un período determinado.

El segundo es el artículo 28 B, que agrega el número 16) del artículo único. Este tipifica como infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales no solicitadas ni autorizadas previamente por el consumidor, por correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación equivalente³.

Los artículos 16 A y 16 B, que el número 13) del artículo único añade a la ley N° 19.496, regulan los efectos y el procedimiento de la nulidad declarada de una cláusula de un contrato de adhesión. El artículo 16 vigente indica taxativamente las causales de invalidación; el 16 A dispone que la nulidad de una cláusula o estipulación podrá acarrear la de todo el acto o contrato, si éste no pudiera subsistir sin aquélla, atendida la naturaleza de la convención o la intención original de los contratantes, y el 16 B hace aplicables a estos casos las nuevas normas procesales contenidas en el Título IV que el número 22) del artículo único introduce en la ley N° 19.496.

Hay también normas para reprimir la publicidad falsa y engañosa.

Serán competentes para conocer las infracciones a la ley N° 19.496 los Jueces de Policía Local, quienes deberán ceñirse a los procedimientos especiales que instaura el proyecto en informe. En lo procesal, se crean dos fases separadas, la declarativa y la indemnizatoria, que se ventilan ante el mismo tribunal y en forma sucesiva, para precaver que se intente lucrar indebidamente con las acciones que otorga la iniciativa. A tal efecto, para obtener reparación de un daño será necesario acreditarlo y probar, además, la existencia de un vínculo contractual entre el infractor y los consumidores afectados. Se crea, también, un procedimiento breve, de única instancia, para juicios de cuantía igual o inferior a cuatro unidades tributarias mensuales⁴.

Merece destacarse el artículo 53 G, nuevo, agregado por el número 22) del artículo único del proyecto, que asigna efectos “erga omnes” a las sentencias dictadas en procesos declarativos de responsabilidad por infracciones impuestas por la ley al proveedor, sea condenatoria o absolutoria. Esta es una excepción a la regla general del efecto relativo de las sentencias consagrado por el artículo 3° del Código Civil, que preceptúa que ellas no tienen fuerza obligatoria sino respecto de las causas en que actualmente se pronunciaren. Conforme al artículo del proyecto en comento, en materia de defensa de los derechos del consumidor, una sentencia será aplicable a todas las personas que se encuentren en la misma situación de hecho que

³ Denominado comúnmente “SPAM”.

⁴ Artículos 50 I y 52, del N° 22).

sustenta el fallo. Esta norma admite dos excepciones: si el rechazo de la demanda se funda en insuficiencia de la prueba, otro consumidor que no haya sido parte en el primer juicio podrá accionar con el mismo fundamento, y el consumidor que optó por accionar en un procedimiento individual no acumulado al colectivo, o el que reservó sus derechos para que no le fueran oponibles los resultados de dicho proceso colectivo, no podrán aprovechar en su favor la sentencia que en éste se dicte.

Muchas de las críticas hechas al proyecto durante el primer trámite constitucional fueron recogidas y permitieron perfeccionarlo. Expresó el señor Director Nacional del SERNAC que no corresponde enfocar el análisis contraponiendo la libre competencia con los derechos de los consumidores, porque no son cuestiones antagónicas; el énfasis debe estar, añadió, en la simetría de la información y en la buena fe.

El Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local, señor Alejandro Cooper, formuló diversas observaciones a la iniciativa.

En lo tocante a la ampliación del ámbito de aplicación de la ley N° 19.496 a los consumidores o usuarios finales de bienes inmuebles, expresó que convendría aclarar la letra e) del artículo 2° propuesto, en el sentido de que la competencia de los Jueces de Policía Local alcanza únicamente a los conflictos por infracción a las normas sobre información y publicidad, pues en concepto del Instituto, las cuestiones relativas a fallas o defectos de construcción y por vicios redhibitorios son de competencia de la justicia ordinaria, de acuerdo con el artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones⁵. Respecto de los contratos de educación y de salud, opinó que por ser convenciones de carácter civil debieran excluirse del proyecto y mantenerlas entre aquéllas que son conocidas por los tribunales ordinarios.

Sugirió destinar las multas de la ley N° 19.496 a beneficio municipal, pues son las municipalidades las que proveen el personal y los medios materiales para que funcionen los juzgados de policía local.

Si es aprobado el precepto que otorga efectos “erga omnes” a las sentencias declarativas de responsabilidad, recomendó estipular que ellas sean conocidas y revisadas por las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema, dada la trascendencia jurídica y novedad de este Instituto en nuestro ordenamiento jurídico.

⁵ D.S. N° 458, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de 1976.

Objetó la autorización para que los consumidores denunciante puedan comparecer sin patrocinio de abogado, porque eso los deja en desigualdad de condiciones frente a su contraparte, que generalmente concurre asistida o representada por un profesional. Este desequilibrio en las posibilidades de actuar en el proceso suele provocar frustración y desconfianza en el funcionamiento del sistema judicial, concluyó.

El artículo 50 D estatuye, como regla general, que las notificaciones en los procesos por infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se harán mediante carta certificada, salvo las excepciones legales. Por su parte, el artículo 18 de la ley N° 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, dispone que algunas notificaciones deben ser personales y pagadas por el denunciante, lo que es causa reiterada de que consumidores de escasos recursos abandonen su reclamo.

Por último, hizo presente que, a juicio de los Jueces de Policía Local, el proyecto adolece de una serie de deficiencias y falta de claridad en materia de procedimiento y competencia, que seguramente originarán confusiones y conflictos y harán inaplicables sus normas. Entregó una propuesta sustitutiva sobre el particular, que ha sido agregada al expediente del proyecto en informe.

El señor Cristóbal Prado manifestó que, en opinión de la Cámara Chilena de la Construcción, es un error extender las normas de protección de la ley N° 19.496 a la actividad de la construcción, como lo hace la letra e) del artículo 2° del proyecto. Puntualizó que, en virtud de una modificación introducida en la Cámara de Diputados, el ámbito de aplicación de la norma que faculta al SERNAC para intervenir⁶ se circunscribió a las viviendas económicas acogidas al decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959.

Recordó que el 16 de diciembre de 1996 entró en vigencia la ley N° 19.472, llamada Ley de Calidad de la Construcción, que asegura una protección eficaz a los compradores de viviendas que las adquieran de empresas constructoras o promotoras inmobiliarias. Ese cuerpo legal, añadió, dispone que materias de alta complejidad e importancia, como son las relacionadas con los aspectos técnicos de la construcción, deben ser conocidas y resueltas por tribunales que aseguren un nivel de conocimiento y de experiencia suficientes para dictar sentencias justas, como son los jueces civiles y los árbitros mixtos; eso es lo que hace, precisamente, la citada ley N° 19.472, la cual, además, hace aplicable a esos conflictos el procedimiento sumario del

⁶ Modificaciones al inciso tercero del artículo 58 de la ley N° 19.496, que introduce el número 23) del artículo único del proyecto.

Código de Procedimiento Civil. La puesta en vigencia de la disposición del proyecto que objeta la Cámara dejaría en inaplicabilidad el contenido de fondo de la Ley de Calidad de la Construcción, instrumento que ha demostrado ser eficaz para resolver las contiendas entre vendedores y compradores de viviendas, que surgen en un porcentaje mínimo de las cerca de 100.000 unidades que se construyen anualmente.

Por otro lado, sostuvo que llevar esos asuntos a la esfera de competencia de los Jueces de Policía Local, establecidos para materias de muy diferente naturaleza y entidad, y ventilarlos mediante un procedimiento escueto y de escasa profundidad, sería una equivocación.

En subsidio, para el evento de que el Senado decida mantener la disposición de la aludida letra e) del artículo 2º, sugirió precisar más su redacción, de manera que sea indubitable que esos casos se resolverán conforme a los artículos 18 y 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, según su nuevo texto, fijado por la ley N° 19.472, ante los tribunales y con sujeción al procedimiento que señalan aquellos preceptos legales.

La Cámara de Comercio de Santiago hizo llegar un documento con sus observaciones y críticas, que se sintetiza a continuación.

No obstante las mejoras introducidas en la Cámara de Diputados, el proyecto, a juicio de este organismo gremial, aún acusa ciertas imperfecciones y debilidades. Postulan un equilibrio entre los derechos de los consumidores y las libertades de las empresas, para no entorpecer el desenvolvimiento de éstas ni afectar la libre competencia.

Con el fin de eliminar el riesgo de acciones temerarias, que sólo buscan obtener un provecho ilícito, se propone definir con precisión la temeridad o la acción temeraria. A mayor abundamiento, para no hacer ilusoria esta institución, solicitan establecer que las asociaciones de consumidores mantengan una garantía bancaria permanente, por un monto no inferior a 500 unidades de fomento, y hacer solidariamente responsables a sus dirigentes para responder por los daños que cause una acción temeraria.

En lo tocante a los procedimientos por intereses colectivos y difusos, si bien se reconoce que responden a una lógica de economía procesal, advierten que su inserción en el sistema jurídico chileno debe hacerse cuidadosamente.

Señalan que el efecto “erga omnes” que se reconoce a determinadas sentencias viene a equiparar su valor al de una ley, por lo que recomiendan que ellas emanen de las Cortes de Apelaciones, en vez de los Juzgados de Letras. En este mismo aspecto, recomiendan que este efecto sea reconocido en plenitud cuando se trate de sentencias absolutorias, para conservar el principio de simetría legal, suprimiendo la regla excepcional del artículo 53 G, que permite entablar nuevas acciones cuando la demanda anterior ha sido desechada por insuficiencia de la prueba.

Sobre este mismo particular, advierten una posible contradicción o confusión entre las disposiciones del inciso segundo del artículo 53 G y el inciso tercero del artículo 54. En efecto, anotan, la primera norma citada impide que quien opta por accionar individualmente invoque a su favor la sentencia dictada en un procedimiento colectivo, en tanto que la segunda señala que sí puede hacerlo.

Proponen eliminar del proyecto toda referencia a intereses difusos, pues resultan asimilables a los delitos de acción pública o popular del artículo 2.334 del Código Civil

Objetan como impropio que las asociaciones de consumidores puedan actuar en representación de personas que no pertenecen a ellas, sin necesidad de mandato, por ser contrario a la naturaleza misma de esos organismos intermedios, que existen para representar a sus asociados, y porque de esa forma se las estaría revistiendo de potestades públicas propias de los organismos del Estado. Recomiendan conservar la actual prohibición absoluta de realizar actividades lucrativas que pesa sobre estas asociaciones, y no flexibilizarla por la vía de las excepciones para tareas de investigación o difusión, como hace el proyecto, porque podría fomentar la corrupción. En este mismo acápite, sugieren fijar un plazo perentorio para que estas asociaciones adecúen sus estatutos a las normas del decreto ley N° 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.

La Cámara manifiesta estar de acuerdo con la existencia de métodos como la mediación y la conciliación para la solución de conflictos de menor cuantía, pero a cargo de entidades privadas inscritas en un registro que dependa de las Cortes de Apelaciones, y adelantan que estas medidas podrían establecerse como requisito previo a la interposición de la demanda en sede judicial. Sin embargo, se muestran en desacuerdo con la intervención del SERNAC en estos roles, por estimar que dicho organismo carece de la neutralidad indispensable para dar garantías a consumidores y a proveedores. Del mismo modo, rechazan la posibilidad de que el SERNAC actúe de oficio,

allí donde los consumidores afectados no han asumido su propia defensa.

El representante de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), señor Javier Fuenzalida, coincidió con los reparos planteados por otros expositores, en cuanto a delegar en las organizaciones de consumidores la potestad pública de representar a aquéllos en procesos por intereses colectivos y difusos; en que otorgar a una sentencia efectos “erga omnes” es asimilarla a la ley, y en mantener los términos absolutos en que actualmente está establecida la prohibición para que las aludidas asociaciones desarrollen actividades lucrativas.

Expresó que el proyecto altera en forma significativa las relaciones entre consumidores y proveedores, produciendo un desequilibrio en las relaciones jurídicas entre ambos, y agregó que la revisión de esta legislación debiera orientarse en el sentido de hacer efectivas las disposiciones vigentes proveyendo al consumidor de la debida información. Hizo presente que para que los consumidores demanden a los proveedores ni siquiera se requiere una ley especial.

Incrementar el nivel regulatorio en este campo conlleva costos, que recaerán ineludiblemente en los propios consumidores, y afecta principalmente a las pequeñas y medianas empresas, PYMES, que deberán cubrir los nuevos riesgos con seguros y abogados, o deberán retirarse de algunos mercados.

La figura de los intereses difusos es ajena a nuestro derecho, afirmó, y coloca al demandado en posición de inferioridad, por cuanto no conoce quiénes lo demandan, por qué motivo ni cuál es la compensación que solicitan. En esta materia, agregó, el recurso de protección ha demostrado ser eficaz en el amparo a los intereses difusos. En el orden procesal, el trámite previo de admisibilidad ante la Corte de Apelaciones es un ante-juicio que se ventila sin emplazamiento del futuro demandado; la publicación de prensa, prevista como medio de dar a conocer la resolución, perjudica al demandado, quien por este sólo hecho ya sufre menoscabo en sus marcas y pierde mercado para sus productos; se restringen las excepciones con que podría defenderse el proveedor, y se le obliga a anticipar el pago de las costas. Todo esto vulnera la garantía constitucional del debido proceso, concluyó.

Destacó que la facultad para demandar que se otorga al SERNAC corresponde más bien al Ministerio Público, y que, si bien la letra del proyecto dice que sus disposiciones serán aplicables a todo proveedor de bienes y servicios, sea público o privado, no parece

viable que el SERNAC pueda demandar a un servicio público, ni que pueda hacerlo ante un juzgado de policía local.

Entre las imprecisiones del articulado, puso énfasis en la definición de consumidor, que juzgó vaga, y en la obligación de informar en los envases o etiquetas sobre el fabricante o proveedor, lo que no es posible cumplir en aquellos productos que se expenden a granel.

Sobre la extensión del ámbito de la ley N° 19.496 a contratos de educación, salud y vivienda, manifestó que los conflictos obedecen a motivos diferentes del mercado en que se transan esos bienes y servicios. Así, por ejemplo, el origen del problema en el caso de la educación superior está en el trato arbitrario que da el Estado a las universidades privadas, negándoles acceso a fondos para becas y crédito fiscal; en el caso de construcción de viviendas, las deficiencias han solido tener origen en especificaciones deficientes.

Esta legislación, dijo a modo de conclusión, debe evitar la casuística y, en cambio, sentar normas generales que establezcan obligaciones y derechos para ambas partes de la relación de consumo, consagrar mecanismos de solución de disputas a costos razonables, sin olvidar que las multas son un disuasivo importante a la hora de prevenir conductas indeseadas.

El Presidente de la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, señor Vasco Costa, expresó que la competencia y la autorregulación hacen innecesario legislar sobre los temas que abarca el proyecto. Como la competencia es generada por los consumidores, la mejor defensa de éstos estriba en que estén dotados de medios para comprar e informados sobre sus derechos y el modo de hacerlos efectivos.

Añadió que la introducción en nuestra legislación de la denominada "action class", para cautelar derechos supraindividuales, genera riesgos importantes. Si bien éstos son atenuados por la intervención previa de una Corte de Apelaciones, el mero hecho de publicar los reclamos de esta índole afecta el activo más valioso de las empresas, como son las marcas identificatorias de productos, servicios y establecimientos. Recomendó incorporar, en dicha etapa preliminar ante las Cortes, un emplazamiento del productor o distribuidor afectado, como se hace en el recurso de protección.

Toda esta regulación generará costos adicionales, indicó, que en definitiva gravitarán sobre los precios y serán soportados por los consumidores.

En relación con algunas de las exposiciones resumidamente consignadas anteriormente, el Honorable Senador señor García hizo presente que la Ley de Calidad de la Construcción se hace cargo de problemas relacionados con fallas técnicas del proceso de producción de las viviendas, pero no se aplica al incumplimiento de otras obligaciones del vendedor, como son las de entregar a tiempo lo vendido, escriturar el contrato o alzar los gravámenes que pesan sobre el inmueble, cuestiones todas que comúnmente afectan a personas de escasos recursos que no pueden contratar asesoría jurídica.

El Honorable Senador señor Orpis declaró que comparte el principio de la libre competencia y agregó que se atenta contra aquél cuando no se otorga al consumidor la contraprestación convenida. Una legislación que resguarde la libre competencia la fortalece.

Manifestó que los reparos formulados a los aspectos procesales de la iniciativa, tales como el efecto “erga omnes” de algunas sentencias, la competencia de los Jueces de Policía Local y la intervención de tribunales superiores de justicia, deberán ser revisados a fondo en el trámite de segundo informe.

Cuando el incumplimiento de un proveedor, o la falla en algún bien o servicio, afectan a muchos consumidores, resulta objetivamente justificada la acción para resguardar los intereses colectivos y difusos.

El Honorable Senador señor Novoa afirmó que es necesario legislar sobre estos asuntos, porque la experiencia muestra que no basta sólo con la libre competencia. Es obvio que los derechos del consumidor pueden ser burlados, y lo son. La sanción que impone el mercado es lenta, porque es el efecto de numerosos casos acumulados, pero no resuelve los problemas que se producen en el tiempo intermedio. Es de toda evidencia que el proyecto puede ser mejorado y ello se hará en el segundo informe, señaló.

Puesto en votación general el proyecto, fue aprobado en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Junto con aprobar el proyecto de ley, la Comisión de Economía acordó proponer al Senado que esta iniciativa sea examinada, en el trámite reglamentario de segundo informe, por ésta y por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, unidas.

TEXTO DEL PROYECTO APROBADO EN GENERAL

Se estampa a continuación el texto del proyecto cuya aprobación general os proponemos:

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 muebles o inmuebles- o servicios.”.

b) Agréganse en el N°3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos:

“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; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

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 que representan riesgos para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.”.

c) 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 determinantes para la formación del consentimiento.”.

d) Agrégase en el inciso segundo el siguiente N° 9, nuevo:

“9.- Relación de consumo: 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.”.

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;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2°, el siguiente artículo 2° bis, nuevo:

“Artículo 2° 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

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, 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 3°:

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 contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro de la misma 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 inciso primero;

c) En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

Si el consumidor ejerciera este derecho, 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.

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 proveedor.

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.

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 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, incluido en ellos los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el

consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso 2°.”.

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

“Artículo 5°.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, todo ello independientemente de todo otro interés.”.

7) Sustitúyese el artículo 6°, por el siguiente:

“Artículo 6°.- 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) En el artículo 8°:

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) Agrégase la siguiente letra e), nueva:

“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.”.

9) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

“a) Realizar actividades lucrativas, con la excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión;”.

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.”.

10) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

“Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, 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 electrónicamente 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.”.

11) 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:

“previo a 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.”.

12) 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."

13) 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."

14) En el artículo 21.-

a) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

b) 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.”.

15) En el artículo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación, 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 que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o 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 las facultades económicas del infractor.”.

16) 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.- Constituye infracción a lo dispuesto en esta ley 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.

Cuando el consumidor solicite o autorice el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios señalados en el inciso anterior, el mensaje deberá ser claramente identificable como tal, debiendo individualizarse la persona en nombre de la cual se realiza y, la dirección de correo electrónico a la cual se puede solicitar la suspensión de tales comunicaciones. En cualquier momento podrá dejar sin efecto la autorización dada para el envío de dichas comunicaciones, situación en la cual el proveedor deberá eliminar los datos del consumidor y, en caso de haberlos comunicado a terceros, informarles de la revocación.”.

17) 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, el proveedor, deberá informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos e informará 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 electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en la introducción de sus datos.”.

18) 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.”.

19) En el artículo 37, agrégase al final de su 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);”.

20) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "tres meses".

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."

21) 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".

22) 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, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios.

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 que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° 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 hubiere 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 y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querrela según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, 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.- Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo 4° del presente Título.

Artículo 50 D.- Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la

ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva.

Artículo 50 E.- Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falta de capacidad o de personería de las partes.

Artículo 50 F.- 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.

Artículo 50 G.- Cuando carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declarar como temerario el requerimiento, denuncia, querrela o demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo tratándose de las acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 53, N°1, letras b) y c), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 H.- Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese 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 fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 I.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo disputado, no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales, podrán tramitarse conforme al procedimiento general de que trata el párrafo siguiente o por el procedimiento de única instancia que regula el artículo 52.

Para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación. Si nada dijese, 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.

Párrafo 2°
Del Procedimiento General

Artículo 51.- El tribunal ordenará notificar a la contraparte el requerimiento, la denuncia, querrela o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan.

Artículo 51 A.- Terminada la audiencia, el juez examinará los autos y si estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba.

Artículo 51 B.- El término probatorio será de 10 días, pudiendo reducirse por acuerdo de las partes.

Artículo 51 C.- Vencido el término probatorio, y dentro de los 5 días siguientes, las partes podrán hacer por escrito las observaciones que el examen de la prueba les sugiera.

Artículo 51 D.- Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, el tribunal citará para oír sentencia, no siendo admisible escrito ni prueba alguna una vez dictada dicha resolución. La sentencia se dictará dentro de los 15 días siguientes.

Párrafo 3°

Del Procedimiento especial para la protección del Interés Individual de los Consumidores en causas de menor cuantía

Artículo 52.- El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por demanda escrita del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del demandante, del demandado y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en los que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal. En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se

promoverá la conciliación, se escuchará a las partes y se recibirá la prueba. En caso que el juez lo estimare procedente, podrá citar a las partes a una nueva audiencia, para el solo efecto de rendir determinados medios de prueba que estime procedentes. Dicha audiencia se llevará a efecto dentro de los diez días siguientes de terminada la primera.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento, la multa impuesta por el juez, no podrá superar el monto de lo disputado.

La sentencia se dictará dentro de los cinco días de terminada la última audiencia y deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

Párrafo 4°

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

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

Artículo 53.- El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades:

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;

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.

2.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

3.- La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

4.- Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le 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.

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

6.- La presentación de la demanda producirá 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 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.

Artículo 53 A.- 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 y 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.

Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de estos en Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

La Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

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°.

Artículo 53 B.- 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 encontrare en el referido estado.

Artículo 53 C.- 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, hubieren confirmado lo establecido en ella.

Artículo 53 D.- La sentencia se dictará dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

Artículo 53 E.- 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 tuvieron.

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.

Artículo 53 F.- 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 su 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 le 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 causa grave y calificada 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.

Artículo 53 G.- 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 a su favor 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.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Artículo 54.- El procedimiento colectivo indemnizatorio tiene por objeto determinar el monto de las indemnizaciones correspondientes a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada en juicio declarativo, conforme a las reglas previstas en los artículos precedentes.

El procedimiento indemnizatorio se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento establecido en esta ley.

Los consumidores que opten por actuar individualmente, podrán recurrir al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales de esta ley, invocando la sentencia declarativa en su favor de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 54 A.- Para los efectos de lo señalado en el artículo 54 B, el mandatario común designado comparecerá ante el tribunal y hará aceptación del cargo, solicitando en el mismo acto, se dispongan los avisos y la publicación a que se refiere el mismo artículo, se requiera al o los infractores para que consigne los fondos suficientes para ejecutar los avisos y la publicación, y se fije plazo al efecto.

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

Dicha información se dará a conocer por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo menos, dos 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.

El plazo para interponer la demanda será de 60 días corridos contados desde la fecha del primer aviso.

Artículo 54 C.- 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:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

a) 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;

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

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas y la forma de hacer efectivo sus derechos.

2.- En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

c) El monto estimado que los interesados deberán suministrar para solventar los gastos del juicio, fijado de acuerdo al artículo 54 E, y

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 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

La demanda presentada de esta forma hará presumir que el interesado otorga poder al mandatario común, a quien se remitirá la demanda por carta certificada, debiendo expresarse en el formulario esta circunstancia.

En todo caso, al demandante asiste el derecho consagrado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 E.- El juez velará por el fiel y diligente cometido del mandatario común, resolviendo de oficio o a petición de parte, a más tardar dentro de quinto día y por el procedimiento que él arbitre, las cuestiones que se susciten entre los demandantes y el mandatario común.

Junto con la designación del mandatario común el tribunal le fijará un honorario máximo por cada interesado cuya representación asuma en el juicio, sea en un porcentaje de la indemnización que se obtenga, sea una suma fija por persona, o ambas, determinando el momento del pago.

Asimismo, fijará una cantidad estimada para las demás costas del juicio, las que se pagarán al momento de otorgar poder al mandatario común.

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

Artículo 54 F.- Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A, los gastos que demande la labor del mandatario común serán suministrados por los demandantes durante el procedimiento indemnizatorio, y hasta la sentencia definitiva, dentro de los límites fijados en el artículo anterior, salvo que por motivos fundados sea necesario hacer nueva provisión de fondos, los que serán prudencialmente fijados por el juez.

La sentencia definitiva condenará en costas al infractor por todos los casos en que fuere procedente la indemnización.

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de lo prescrito en los incisos anteriores tendrá aplicación lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 G.- Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las ordenará notificar al o los demandados

Artículo 54 H.- En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

- 1) Incompetencia del tribunal.
- 2) Ineptitud del libelo.
- 3) Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.
- 4) No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.
- 5) Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 53 B.
- 6) Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.
- 7) Cosa juzgada.

Todas las excepciones deberán oponerse en un mismo escrito, expresándose con claridad y precisión los hechos y los medios de prueba de que el demandado intente valerse para acreditarlas.

El plazo para contestar será de 4 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 10 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.

Artículo 54 I.- El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.

En todo caso, no podrá el proveedor proponer acuerdos menos favorables respecto de consumidores que se encuentren en las mismas condiciones.

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.

El mandatario deberá informar de todo acuerdo a los mandantes por carta certificada o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B. Los mandantes tendrán un plazo de 10 días hábiles para impugnar a su respecto el resultado del acuerdo. En estos casos, el juicio indemnizatorio continuará sólo con ellos, pudiendo el tribunal designarles un nuevo mandatario común si así lo solicitan.

Artículo 54 J.- Cuando haya de recibirse la causa a prueba, el término para rendirla será de 8 días.

Será aplicable respecto a la rendición de la prueba lo señalado en el artículo 469 del Código de Procedimiento Civil.

El juez apreciará la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Vencido el término probatorio, el tribunal citará a las partes para oír sentencia, la que deberá dictarse dentro del término de 15 días.

Artículo 54 K.- En la sentencia que se dicte en el juicio indemnizatorio, el tribunal determinará las sumas que le corresponden a cada uno de los demandantes de acuerdo al mérito del proceso, y resolverá toda otra cuestión accesoria que se haya suscitado durante el juicio.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el proveedor, 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, con acuerdo de los mandatarios.

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.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederá en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

Artículo 54 L.- En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los mandatarios particulares, así como los gastos generados por el proceso que se encontraren pendientes.”.

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, y

h) Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores.”.

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

“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.”.

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) Agrégase, a continuación del artículo 2º transitorio, el siguiente artículo 3º transitorio, nuevo:

“Artículo 3º.- 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 4º transitorio de la ley N° 19.250.”.

- - - - -

Acordado en sesiones de fechas 10 y 17 de junio de 2003, con asistencia de los Honorables Senadores señores Jovino Novoa Vásquez (Presidente), Jaime Gazmuri Mujica, José García Ruminot, Jorge Lavandero Illanes y Jaime Orpis Bouchon.

Valparaíso, a 30 de junio de 2003.

Fernando Soffia Contreras
Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

PRIMER INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (Boletín N° 2.787-03)

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO

POR LA COMISION: ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

A tales efectos, el articulado extiende la aplicación del sistema de protección de los derechos del consumidor a todos los actos de consumo y elimina su naturaleza jurídica mixta, comercial y civil; consagra la defensa de intereses colectivos y difusos; simplifica el procedimiento; 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 determinado, 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, elevando el máximo de 300 a 750 unidades tributarias mensuales; 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.

II. ACUERDOS: se aprobó en general, por 4 votos.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISION: un artículo único, compuesto por 25 numerales.

IV. NORMAS DE QUORUM ESPECIAL: los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54 del proyecto, tienen carácter de ley orgánica constitucional, pues se refieren a la organización y atribuciones de los tribunales.

V. URGENCIA: no tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: iniciado en la Cámara de Diputados, en mensaje del Presidente de la República.

VII. TRAMITE CONSTITUCIONAL: segundo trámite constitucional.

VIII. APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS: el 13 de mayo de 2003 se aprueba en particular, por unanimidad, con excepción del artículo 8º, que se aprueba por 91 votos contra 8 y 6 abstenciones, y del artículo 53 E, que se aprueba por 95 votos contra 5 y 4 abstenciones.

IX. INICIO TRAMITACION EN EL SENADO: 14 de mayo de 2003.

X. TRAMITE REGLAMENTARIO: en el trámite reglamentario de segundo informe, la Comisión de Economía recomienda ver este proyecto junto con la de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- D.S. Nº 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior.
- D.L. Nº 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.
- D.L. Nº 211, 1973, sobre Defensa de la Libre Competencia.
- Ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
- Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469.
- D.F.L. Nº 2, de 1959, sobre Plan Habitacional.
- Ley Nº 19.472, que establece Normas Relativas a la Calidad de la Construcción.
- Ley Nº 19.250, artículo 4º transitorio, sobre Adecuación de Estatutos de Asociaciones.

Valparaíso, 30 de junio de 2003.

Fernando Soffia Contreras
Secretario

INDICE

| | Páginas |
|---|---------|
| Constancias | 1 |
| Objetivos fundamentales y estructura del proyecto | 2 |
| Antecedentes de derecho | 3 |
| Discusión y votación en general | 3 |
| Texto del proyecto aprobado en general | 13 |
| Reseña | 39 |
| Indice | 41 |