

**Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores,
respecto de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor
Boletín N° 6973-03**

Día a día, miles de consumidores se ven expuestos a problemas relacionados con sus actos de consumo. A veces se trata de problemas que no son de responsabilidad de los proveedores, pero es cierto que muchas veces que sí son responsables y los consumidores quedan desprotegidos y sin saber bien cómo reaccionar y hacer efectiva dicha responsabilidad.

Como primera reacción ante un problema de consumo, los consumidores se dirigen al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), que es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de las normas relacionadas con los derechos de los consumidores. En virtud de la ley, una vez recibido un reclamo por parte del consumidor, éste debe comunicárselo al proveedor, a fin de que éste proponga alternativas de solución. Si la propuesta es aceptada por el consumidor, dicho acuerdo tendrá carácter de transacción extrajudicial y se extinguirá la responsabilidad del proveedor.

Sin embargo, el primer conflicto al que se ve expuesto el consumidor es que no tiene certeza de que el proceso anterior efectivamente se cumpla y su reclamo llegue a manos del proveedor. Esto es especialmente importante, ya que los plazos en materia de protección al consumidor son bastante breves, teniendo el consumidor solo seis meses para reclamar judicialmente, en caso que no haya acuerdo.

Adicionalmente, en caso de que sean muchos los consumidores que reclamen por una misma infracción, el Sernac no tiene la obligación de interponer, en beneficio de ellos, una acción de interés colectivo, en caso de que ésta se justifique.

Es por las razones anteriores que creemos necesario modificar las normas relativas al Sernac, estableciendo la obligatoriedad de que una copia del documento que se envíe al proveedor sea enviada al consumidor, dejándose constancia de que ha sido recibida por éste y la fecha en que se realizó. Adicionalmente, y haciéndonos cargo del segundo problema señalado, en el caso de que el proveedor no de alternativas de solución o que éstas no sean aceptadas por el proveedor, el Sernac interpondrá la acción colectiva que sea pertinente cuando ésta se justifique y se le hayan aportado antecedentes suficientes.

Por las razones antes expuestas, venimos a presentar el siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Introdúzcanse las siguientes modificaciones en la letra f) del artículo 58 de la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

- 1) Agréguese, a continuación del primer punto seguido, la siguiente frase: "Podrá enviar al consumidor una copia del documento enviado al proveedor, donde conste que ha sido recibido por éste y la fecha".
- 2) Sustitúyase el punto y coma ";" por punto seguido"." y agréguese la siguiente frase: "Cuando el proveedor no haya dado propuestas de solución o, habiéndolas dado, no se haya llegado a acuerdo con los consumidores, y el número de reclamos respecto de la misma infracción justifica la presentación de una acción de interés colectivo, el Servicio podrá dar inicio al procedimiento, cuando los antecedentes que los consumidores le haya presentado fueran suficientes".