SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO, 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° 9.369-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento tiene el honor de presentar su informe sobre el proyecto de ley de la referencia, iniciado en Mensaje dirigido por Su Excelencia la señora Presidenta de la República a la Honorable Cámara de Diputados, con urgencia calificada de “suma”.

En algunas de las oportunidades en que la Comisión trató este asunto, estuvieron presentes, además de sus miembros, los Honorables Senadores señores Moreira, Pizarro, Quinteros y Prokurica.

A las sesiones en que la Comisión consideró este proyecto de ley asistieron, por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el Ministro, señor Luis Felipe Céspedes; los Coordinadores Legislativos señores Adrián Fuentes y Andrés Pennycook; los asesores señores Pablo Berazaluce, Mauricio Garetto, Jorge Grunberg, David Henríquez, Tomás Silva, Diego Jerez y Cristián Torres, y los periodistas, señoras Rossana Chávez y Pamela Fierro y señor Juan Carlos Moraga.

En representación del Servicio Nacional del Consumidor, concurrieron el Director Nacional, señor Ernesto Muñoz; el Subdirector Jurídico, señor Andrés Herrera; el Director Regional Metropolitano, señor Juan Carlos Luengo; el Jefe de la División de Consumo Financiero, señor Rodrigo Romo; la Jefa del Departamento de Protección, señora Carolina Norambuena; el Jefe de Gabinete del Director Nacional, señor Félix Mercado; la Jefa de Comunicaciones, señora Catalina Huidobro, y los abogados asesores señoras Magdalena Lazcano, Daniela Torres, Paola Jhon y Alejandra Vega y señor Marcelo Drago.

Por el Ministerio de Hacienda, participó la abogada Coordinadora Legislativa, señora Macarena Lobos.

Por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, asistieron los asesores señoras María Jesús Mella, Elvira Oyanguren, Verónica Pinilla, Florine Guerrero, María Paz Barriga y Constanza González y señores Nicolás Gatica, Renato Valenzuela, Guillermo Briceño, Giovanni Semería y Hernán Campos.

Especialmente invitados asistieron, por la Confederación de la Producción y el Comercio, el Gerente General, señor Fernando Alvear, y el Presidente de la Comisión de Consumidores, señor Christian Acuña. Por la Asociación de Telefonía Móvil A.G., concurrieron los Directores señores Cristián Aninat y Cristián Sepúlveda.

En nombre de la Asociación Nacional de Funcionarios del SERNAC, participaron el Presidente, señor Paul Laulié; el Secretario, señor Jerardo Lebuy, y el Tesorero, señor Francisco Bustamante.

En representación de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, ANDESS, concurrieron el Presidente, señor Víctor Galilea; el Director, señor Julio Reyes, y el asesor legal, señor Mario Mira.

Por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, asistieron el Presidente, señor Hernán Calderón, y la abogada asesora, señora María Jimena Orrego.

En nombre de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, concurrieron el Presidente, señor Stefan Larenas, y el asesor, señor Edgardo Seballos.

En representación de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, asistieron los abogados asesores, señores Cristian Acuña y Daniel Montalva.

Por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile participaron su Presidente, señor Segismundo Schulin-Zeuthen; el Fiscal, señor Juan Esteban Laval, y el asesor de comunicaciones, señor Joseph Jara.

En nombre del Comité de Retail Financiero concurrieron el Vicepresidente Ejecutivo, señor Claudio Ortiz; el Gerente de Asuntos Corporativos, señor Javier Vega, y el asesor legal, señor Eduardo Escalona.

En representación de la Sociedad de Fomento Fabril asistió la abogada de la Gerencia de Políticas Públicas y Desarrollo, señorita Cecilia Flores.

Especialmente invitados, participaron los profesores señores Jorge Correa, Arturo Fermandois, Alejandro Ferreiro, Juan Pablo Olmedo, Mauricio Tapia, Francisco Agüero y Germán Concha.

Por la Fundación Jaime Guzmán, participaron los asesores señora Marcia Chacón y señores Héctor Mery, Diego Vicuña y Benjamín Rug. Por el Instituto Libertad y Desarrollo lo hizo el abogado don Jorge Avilés.

Por la Biblioteca del Congreso Nacional participó el asesor legislativo, señor Juan Pablo Cavada.

En calidad de lobbistas o de gestores de intereses particulares, estuvieron presentes la señora María Soledad Carlini, de la Consultora Asuntos Públicos; la señora Beatriz Sanhueza, de Imaginacción Consultores; la señora Javiera Campos, de Ernesto Evans Consultores, y el señor Alejandro Arriagada, de Hermann Consultores. Igualmente, estuvo presente el académico señor Hernán Quiroz.

Asistieron, además, el asesor del Honorable Senador señor Araya, señor Robert Angelbeck; los asesores del Comité PPD, señora Catalina Wildner y señor Sebastián Abarca; los asesores del Honorable Senador señor Espina, señores Pablo Urquízar, Nicolás Duhalde, Freddy Vásquez y Lucas del Villar; los asesores del Honorable Senador señor De Urresti, señora Melissa Mallega y señores Claudio Rodríguez y Francisco González; los asesores del Honorable Senador señor Larraín, señora Carolina Matta y señor Juan Pablo Olmedo; la asesora del Honorable Senador señor Prokurica, señora Carmen Castañaza; los asesores del Comité PS, señores Juan Peña y Francisco Aedo, y los asesores del Comité RN, señores Alexis Acevedo, Paul Krohmer y Gonzalo Rojas. Igualmente, estuvieron presentes los periodistas del diario El Mercurio, señora Mariana Perforte y señor Rienzi Franco; la periodista del Comité UDI, señora Daniela Lazo, y la periodista del Honorable Senador señor Pizarro, señora Andrea Gómez.

- - -

OBJETIVO DEL PROYECTO

La iniciativa en estudio tiene como propósito fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, por la vía de robustecer tanto la estructura organizacional del Servicio Nacional del Consumidor como los procedimientos por los cuales la ciudadanía puede hacer efectivas sus pretensiones en este ámbito.

- - -

TRÁMITE DEL PROYECTO

Cabe hacer presente que la iniciativa en estudio ingresó a tramitación en el Senado con fecha 20 de mayo de 2015, pasando a la Comisión de Economía y a la de Hacienda, en su caso. Posteriormente, en sesión del 2 de septiembre del mismo año, la Sala resolvió que en la discusión en particular fuera considerada por la Comisión Economía y, luego, por la de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

Debe consignarse que en sesión del día 19 de julio de 2017, la Sala de la Corporación abrió un plazo para presentar indicaciones a esta iniciativa, recibiéndose un total de 31 Del contenido de las mismas y de las votaciones registradas se dará cuenta más adelante.

\- - -

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

Cabe señalar que las normas que se indican a continuación tienen el carácter de orgánicas constitucionales, por las razones que en cada caso se consignan:

Artículo 1° del proyecto de ley:

- inciso tercero del artículo 31, contenido en el numeral 17); inciso tercero del artículo 50 A, contenido en el numeral 26); inciso tercero del artículo 50 F, contenido en el numeral 31); inciso final del artículo 50 Ñ, contenido en el numeral 34); el artículo 50 O, contenido en el numeral 34); el artículo 50 Q, contenido en el numeral 36); el párrafo cuarto del número 2 del artículo 51, contenido en el numeral 38); el inciso tercero, que pasa a ser cuarto, del artículo 53 B, contenido en el numeral 41); el artículo 54 Q, contenido en el numeral 45); el párrafo final del literal e) de la letra a), el literal p) de la letra b) y la letra e), todos del numeral 52), y el artículo 58 bis, contenido en el numeral 53), de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Constitución Política de la República.

- Artículo 59, contenido en el numeral 54), por incidir en el sistema de incompatibilidades propio de los cargos de las instituciones allí mencionadas.

Artículo 3°, por incidir en materias propias de la ley Nº 18.695, orgánica constitucional de municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior.

Artículo 4°, dado que modifica una norma del Código Orgánico de Tribunales.

Asimismo, debe hacerse presente que las siguientes disposiciones del proyecto deben aprobarse con quórum calificado:

Incisos primero y segundo del artículo 31, contenido en el numeral 17), en virtud de lo dispuesto en el ordinal 12° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Artículo 54 O, contenido en el numeral 45), y la letra p) del literal b) del numeral 52), respecto de la reserva de la información prevista en dichas normas, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

- - -

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 o modificaciones: las disposiciones comprendidas en los numerales 1); 2), 3); 4); 5); 6), 7); 8); 9); 13), que pasa a ser 15); 14), que pasa a ser 16); 15), que pasa a ser 17); 16), que pasa a ser 18); 17), que pasa a ser 19); 18), que pasa a ser 20); 20), que pasa a ser 22); 21), que pasa a ser 24); 22), que pasa a ser 25); 23), que pasa a ser 26); 24), que pasa a ser 27), 26), que pasa a ser 29); 27), que pasa a ser 30); 28), que pasa a ser 31); 29), que pasa a ser 32); 30), que pasa a ser 33); 32), que pasa a ser 35); 34), que pasa a ser 37); 36), que pasa a ser 39); 38), que pasa a ser 41); 45), que pasa a ser 48); 46), que pasa a ser 49), y 52), que pasa a ser 55), todos del artículo 1° permanente, y el artículo 4° permanente. Tampoco tuvieron modificaciones ni fueron objeto de indicaciones los artículos segundo; octavo, que pasa a ser sexto; noveno, que pasa a ser séptimo; décimo, que pasa a ser octavo, y décimo transitorios.

2.- Indicaciones aprobadas sin modificaciones: N°s 1 a 31, del Ejecutivo.

3.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: no hubo.

4.- Indicaciones rechazadas: no hubo.

5.- Indicaciones retiradas: no hubo.

6.- Indicaciones declaradas inadmisibles: no hubo.

- - -

SEGUNDO INFORME EVACUADO POR LA EXCELENTÍSIMA CORTE SUPREMA RECAÍDO EN ESTA INICIATIVA

Para el cumplimiento de su cometido, **la Comisión** tuvo a la vista el oficio remitido por la Excma. Corte Suprema a la Comisión de Economía del Senado, signado como N° 90-2016, de fecha 6 de julio de 2016. Este documento contiene el segundo pronunciamiento emitido por el Máximo Tribunal en relación a esta iniciativa y se pronuncia específicamente sobre el texto despachado por la señalada Comisión de Economía de esta Corporación.

Su tenor es el que sigue:

“Santiago, seis de julio de dos mil dieciséis.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que por Oficio N° 1.039/E-2016, el Presidente de la Comisión de Economía del Senado, don Iván Moreira Barros, remitió a la Corte Suprema el proyecto de ley -iniciado por mensaje-, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, asociado al Boletín N° 9.369-03.

Lo anterior se requiere al tenor de lo dispuesto por los artículos 77 de Constitución Política de la República y 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Segundo: Que el presente proyecto de ley ingresó a tramitación legislativa el 3 de junio de 2014, siendo objeto de estudio tanto por la Comisión de Economía como por la de Constitución, Legislación y Justicia, ambas de la Cámara de Diputados, en lo tocante a sus respectivas competencias. Durante su discusión en la Cámara Baja el Ejecutivo formuló diversas indicaciones al proyecto. Luego de su aprobación general se envió al Senado, en segundo trámite constitucional, pasando a la Comisión de Economía, la que a la fecha ha emitido dos informes y se abrió plazo hasta el 14 de junio para nuevas indicaciones. Cabe hacer presente que la Corte ha informado este proyecto en dos ocasiones anteriores. La primera, con fecha 31 de julio de 2014, a través del oficio N° 67-2014, y la segunda, con fecha 15 de mayo de 2015, por medio del oficio N° 65-2015.

Tercero: Que la iniciativa legal sobre la cual se informa está orientada a procurar una protección de los derechos de los consumidores más moderna, ágil y eficiente.

En dicho contexto, el proyecto propone un cambio en el rol que le corresponde al Servicio Nacional del Consumidor –en adelante SERNAC- orientado a su fortalecimiento, confiriéndole facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general.

Se proponen, también, modificaciones a la forma de operación y financiamiento de las Asociaciones de Consumidores, considerando el papel fundamental que desarrolla la sociedad civil en la materia, en forma independiente del Gobierno y del sector privado.

El proyecto, en su versión original, proponía trasladar la competencia que actualmente tienen los Juzgados de Policía Local para conocer de los conflictos de interés individual que surgen del incumplimiento de la ley 19.496, y muy particularmente de las indemnizaciones de perjuicios, a los Juzgados de letras en lo civil, dejando entregado el conocimiento de las denuncias por infracciones al Sernac. Sin embargo, posteriores indicaciones y discusiones parlamentarias, dieron lugar a la reposición de dichas competencias a los Juzgados de Policía Local, sin perjuicio de mantener las facultades del Sernac para conocer de lo infraccional, como se explicará al analizar el proyecto en su estado actual.

Finalmente, y con el objeto de preparar debidamente la implementación práctica de la modificación legislativa, el proyecto propone un artículo transitorio que precisa que las normas contenidas en el proyecto entrarán en vigencia transcurrido un año desde la fecha de su publicación, salvo ciertas normas excepcionales cuya vigencia se hace depender de un cronograma diferido por regiones.

Cuarto: Que la versión actual del proyecto de ley emanado de la Comisión de Economía del Senado, consta de 4 artículos permanentes (el primero de ellos dividido en 53 numerales que modifican la ley N° 19.496; el segundo, contempla dos números que modifican el decreto ley N° 2.757, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales; el tercero, que agrega un literal al artículo 5° del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y el cuarto, que modifica el numeral 5° del artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales) y 11 disposiciones transitorias.

Quinto: Que la solicitud en estudio no indica el articulado consultado, por lo que corresponde informar las modificaciones

que –en conformidad con el artículo 77 de la Constitución Política- el proyecto introduce y que conciernen a disposiciones sobre la organización y atribuciones de los tribunales.

En consecuencia, en el presente informe se abordará únicamente el análisis de los artículos 50 B, 50 C, 50 Ñ, 50 O, 50 Q, 53 C, 58, 59 ter, 59 quáter y 196 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales, por tratar materias de orden orgánico y procedimental.

Sexto: Que como observaciones previas, ha de mencionarse que esta nueva iniciativa sometida al conocimiento de la Corte Suprema recoge parte de los pronunciamientos realizados en el informe anterior emitido el 2015 por dicho tribunal (Oficio N° 65-2015). En este contexto, por ejemplo, el considerando séptimo del oficio de la Corte señaló que la regulación del reclamo de ilegalidad en contra de las normas o instrucciones de carácter general, o las interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, previsto en el artículo 58 letra e) inciso final de la ley N° 19.496, "*podría encontrarse incompleta, en tanto* (…) *no identifica el día a quo, hito que dará inicio al cómputo del plazo de 10 días*". Esta sugerencia se recoge en la versión actual del referido precepto, que modificando su contenido, formuló una institucionalidad en la que el afectado "*podrá reclamar por ilegalidad* (…) *dentro del plazo de quince días hábiles judiciales, contado desde la notificación del acto de aplicación o de la publicación si se tratare de una interpretación*".

Por su parte, en el considerando décimo (remitiéndose en lo pertinente al noveno), se hizo presente que la multa que -conforme con el inciso noveno del artículo 58- debía ser aplicada por un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva al proveedor que se negara o demorara en entregar información al Servicio Nacional del Consumidor, es una "*atribución* (…) [que] *parece excesiva en el contexto del funcionamiento de los Tribunales Unipersonales de Excepción*", pues "*En general, su actuación radica en causas que, por su naturaleza o la calidad de las partes que intervienen en ellas, requieran de una autoridad superior que las resuelva*" lo que "*no concurre en el caso propuesto por la modificación en comento*". Tal observación también fue acogida por el Legislativo, plasmándose en el nuevo texto de dicho inciso, una competencia para tales efectos que se radica en el "*Juzgado de Policía Local del domicilio del fiscalizado*".

Se acogió, asimismo, la observación que hacía notar el primer informe emitido por esta Corte (Oficio 67-2014), de cierta ambigüedad respecto de quienes serían los legitimados para reclamar ante los tribunales ordinarios de lo resuelto por el Sernac al conocer de las denuncias por infracciones, precisándose en la actual versión del proyecto que *"…el afectado, sea el proveedor o el consumidor, podrá reclamar de*

ilegalidad ante el Juzgado de Policía Local que corresponda…" (artículo 50 O, inciso 2°).

Séptimo: Que el artículo 50 B establece que en lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 3° de ese título (procedimiento ante los Juzgados de Policía Local), se estará a lo dispuesto en las leyes 18.287 y 15.231 y, *en subsidio, a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil*. Sobre el particular, esta Corte hace presente que debe tenerse en consideración la aplicación de esta regla subsidiaria que remite al Código de Procedimiento Civil, luego de la dictación de la ley 20.886 sobre Tramitación Electrónica, que termina con la materialidad de los procesos, modificando el cuerpo legal citado. Dicha norma ha entrado en vigencia recientemente para las jurisdicciones de trece Cortes de Apelaciones y a fines de año se prevé su implementación en las cuatro restantes.

Octavo: Que en materia de procedimiento, la norma del inciso final del artículo 50 Ñ dispone que para el cumplimiento de las medidas contempladas por el artículo 50 N[1], dispuestas en la resolución del Sernac que ponga término al procedimiento sancionatorio iniciado por denuncia o de oficio -con excepción de las multas- será aplicable el procedimiento incidental previsto en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, el que se desarrollará ante el Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del consumidor. Complementa dicho precepto el inciso 1° del artículo 50 Ñ, que dota de mérito ejecutivo a las resoluciones del Sernac que apliquen multas, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, pudiendo perseguirse su cumplimiento por medio del juicio ejecutivo contenido en los Títulos I y II del Libro Tercero del referido Código, esta vez, ante el tribunal civil respectivo.

Llama la atención la asignación del procedimiento incidental para la ejecución de las medidas dispuestas por el Sernac, en la medida que, habiéndose tramitado un procedimiento ante un organismo distinto del juzgado llamado a conocer del referido procedimiento, no existe ante dicho tribunal una causa a la que el incidente acceda, no existiendo contexto alguno que ilustre al juez sobre la ejecución de la medida, y oponiéndose –por sobre todo- a la naturaleza propia de los actos administrativos, que son esencialmente ejecutables. De esta manera, el tratamiento de la ejecución de las medidas a través del tribunal se asimila

[1] La medidas del referido artículo 50 N son:
a) El cese las conductas infractoras;
b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley;
c) La restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses, y
d) Otras medidas que tengan por objeto exclusivo prevenir y/o corregir la infracción cometida.

más a la solicitud de autorización para su realización (y en este sentido opuesta a la autoejecutabilidad) que a un proceso judicial propiamente tal.

Noveno: Que por su parte, los incisos 2° y 5° del nuevo artículo 50 O, disponen que una vez resuelto el recurso de reposición administrativa, el proveedor o el consumidor podrán reclamar por ilegalidad ante el Juzgado de Policía Local que corresponda, dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación, debiendo sustanciarse en conformidad al procedimiento fijado en el Párrafo 3° ("procedimiento ante los Juzgados de Policía Local"). Con respecto a esta materia, cabe realizar las siguientes observaciones:

- la norma proyectada prevé una diferenciación en el sistema recursivo, dependiendo de la cuantía de la causa. En efecto, el inciso 7° del citado artículo establece que *"Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables"*. Sin perjuicio de la existencia de procedimientos de este tipo en la legislación chilena y asumiendo que la ley 19.496 actualmente vigente también contempla una situación similar en el artículo 50 G, en opinión de esta Corte dicha regulación podría resultar contraria a las normas de la Constitución y los Tratados Internacionales que regulan el debido proceso, en cuanto las exigencias de éste demandan que todas las causas tengan la posibilidad de revisión de las decisiones adoptadas por el juez competente, sin hacer diferencias respecto de la cuantía de la materia tratada, lo que se ha denominado como derecho al recurso.

La presente observación debe hacerse extensiva a lo dispuesto en el artículo 50 Q, inciso 7°, que propone idéntica cuestión respecto de los procedimientos en que se conozca de acciones de interés individual, para obtener la debida indemnización de perjuicios.

- por otra parte, cabe reiterar lo observado en el primer informe emitido por esta Corte (Oficio 67-2014), respecto de la apelación que se prevé en contra de la resolución que resuelve la reclamación y, en su caso, de la acción indemnizatoria que se ventile conjuntamente, en cuanto se mantiene la regla de que junto con ordenar traer los autos en relación, "se dispondrá agregar extraordinariamente la causa en tabla del día subsiguiente, previo sorteo", y que la "apelación gozará de preferencia para su vista y fallo". En dicha oportunidad la Corte señaló, como ha hecho en otras ocasiones, que "pudiera resultar inconveniente, toda vez que la materia no es de tal relevancia como para retrasar la vista de las demás causas en las Cortes de Apelaciones, cuya carga de trabajo es considerable".

- por último, se sugiere incorporar al inciso final de la disposición en comento, que señala "*En contra de la sentencia que resuelve el recurso de apelación, no procederá recurso alguno",* una oración que precise que esta limitación opera "*cualquiera sea su naturaleza*", como una manera de dejar sentado que aquello comprende también el recurso de queja, mecanismo de impugnación que constituye una fase jurisdiccional dentro del sistema recursivo de nuestro ordenamiento procesal. Al efecto, se hace presente que la proposición que se formula no afecta las facultades correctivas de los tribunales como tampoco las de esta Corte, toda vez que ellas quedan a salvo por la vigencia de la queja disciplinaria propiamente tal, que no resulta afectada por la sugerencia planteada.

Décimo: Que, asimismo, esta Corte estima que exigir el patrocinio de abogado habilitado, como requisito para denunciar la infracción a las normas de la ley 19.496 (artículo 50 C, inciso 1°) así como para iniciar las demandas en que el consumidor persiga la indemnización de perjuicios que tuviere lugar por dicha causa (artículo 50 Q, inciso 2°) ante los tribunales de justicia, puede transformarse en una carga para el consumidor que desea reclamar, especialmente por infracciones o daños de bajo monto. Es por ello que, aun cuando este tribunal celebra que el artículo 50 C vele porque en su comparecencia sea asistido por instituciones como la Corporación de Asistencia Judicial o similar, entiende que lo anterior es sin perjuicio de la aplicación en estos casos, de lo dispuesto en el artículo 7° de la ley 18.287, que regula el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Undécimo: Que posteriormente, el inciso 3° del artículo 50 Q dispone que la primera notificación de la acción de indemnización de perjuicios a título individual ante los Juzgados de Policía Local, podrá realizarse de conformidad al artículo 44 del Código de Procedimiento Civil, sin necesidad de nueva orden del tribunal. Para ello, el ministro de fe[2] deberá dar aviso de la notificación a ambas partes, dirigiéndoles una carta certificada. La omisión de esta última le hará responsable de los daños y perjuicios causados, así como le significará la imposición de alguna de las medidas contempladas en los números 2, 3 y 4 del inciso 3° del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales.[3]

Dicho régimen de sanciones impuesto a los funcionarios notificadores parece olvidar que los encargados de realizar las notificaciones en los Juzgados de Policía Local, por lo general, son

---

[2] El artículo 18 de la Ley N° 15.231 establece que son ministros de fe para efectos de las notificaciones personales y audiencias testimoniales ante los Juzgados de Policía Local, un carabinero o un empleado municipal.

[3] 2) Censura por escrito; 3) Multa de uno a quince días de sueldo o de una cantidad que no exceda de ocho y media Unidades Tributarias Mensuales, y 4) Suspensión de sus funciones hasta por un mes, gozando del cincuenta por ciento de sus remuneraciones, cuando procediere.

empleados municipales que, en virtud del artículo 40 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, poseen un estatuto administrativo especial regido por la Ley N° 18.883. De esta manera, la modificación propuesta se aleja de las medidas disciplinarias aplicables por el artículo 120 de dicho cuerpo legal,[4] acercándose más a aquellas contempladas por el Código Orgánico de Tribunales para los integrantes del Poder Judicial.

Duodécimo: Que adicionalmente, se observa que la incorporación de la institución denominada "carga dinámica" de la prueba, en el inciso 5° del artículo 50 Q, parece sensata, en tanto confiere al juez la facultad de distribuir la carga de la prueba como medio de lograr la igualdad dentro del proceso, sobre todo en contextos en que el acceso a la información resulta inequitativa para las partes, tales como aquellos que se desarrollan en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Décimo tercero: Que el artículo 53 C, que se encuentra en el párrafo 24° sobre Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, regula el contenido de la sentencia, estableciendo en la letra c) que debe declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de las mismas, a favor del grupo o sub grupo según corresponda. Agrega que *"En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso 5° del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en un 25% el monto de la indemnización correspondiente".* Al respecto, dos observaciones:

- No resulta claro si la remisión al artículo 24 inciso 5° -relativo a las circunstancias agravantes para la determinación de una multa al infractor– alude a ambos literales o sólo a la letra b). En efecto, mientras la letra a) del artículo 24 contempla la reincidencia del proveedor, como factor de agravación, la letra b) se refiere a haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, o haber dañado su integridad física o síquica o su dignidad, o haber puesto en riesgo la seguridad e integridad física de los consumidores o de la comunidad aun no habiéndose causado daño.

Cualquiera sea la intención de la propuesta, es menester dejar consignado que si bien la reincidencia es un elemento adecuado para ponderar el monto de una multa, no parece serlo para la determinación de la cuantía de la indemnización de perjuicios, que de acuerdo al ordenamiento jurídico chileno, tradicionalmente se ha circunscrito al daño. De otra forma, se le otorga un carácter punitivo. Por esta misma razón, sí parece pertinente la eventual remisión a la letra b).

---

[4] Las medidas disciplinarias consideradas para estos funcionarios son las siguientes: a) Censura; b) Multa; c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y d) Destitución.

- En opinión de esta Corte, no cabe limitar la facultad del juez para aumentar la indemnización de perjuicios en una suma determinada (25%), desde que dicha definición es propia del ejercicio de sus facultades exclusivas y que, en una materia como ésta, habrá de ejercer de manera prudencial.

Décimo cuarto: Que en cuanto a la función fiscalizadora del SERNAC, se dispone -en el artículo 58 inciso 2° letra a)- que para el cumplimiento de sus facultades inspectivas, como el ingreso a inmuebles y la toma de registros, se requerirá de autorización previa del juez competente. Sin embargo, la norma no identifica quién es el juez competente para estos efectos, pudiendo conducir a equívocos respecto de si será el Juez de Policía Local o el Juez Civil que corresponda en cada caso, el que debe ordenar el auxilio de la fuerza pública.

Décimo quinto: Que el artículo 58, que regula las funciones del Sernac, en su letra e) inciso final, contempla un reclamo de ilegalidad dirigido a objetar las normas o instrucciones de carácter general, o las interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores efectuadas por el ente administrativo, que se tramitará ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de 15 días hábiles judiciales, contado desde la notificación del acto de aplicación o de la publicación de la interpretación. Si bien se estima que es un avance la fijación del hito que da inicio al cómputo del plazo, se debe reiterar -tal como se hiciera en el Oficio 65-2015 de la Corte Suprema- que la regulación se encuentra incompleta, por cuanto no determina el procedimiento aplicable a la reclamación.

Décimo sexto: Que se puede advertir en la letra f) del artículo 58, la ausencia de algún elemento que explique la forma en que entrará a participar el Juzgado de Policía Local en materia de fiscalización. Así, sería aconsejable delimitar si se requerirá de solicitud del Servicio para efectos de decretar el arresto de las personas que han sido citadas a declarar y que no han comparecido o, de lo contrario, manifestar expresamente que los Juzgados de Policía Local podrían actuar de oficio en estos casos, independientemente de la existencia de un proceso legalmente tramitado.

Décimo séptimo: Que cabe, además, reproducir las observaciones formuladas en los informes precedentes de esta Corte[5], respecto de la facultad del Servicio para requerir de los organismos del Estado la información que le permita cumplir sus funciones, de acuerdo al artículo 58 letra o). Agrega la norma que en caso de estar la información protegida por el deber de reserva o secreto, "*se requerirá la autorización previa de un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva que corresponda*

[5] Oficios N°s 67-2014 y 65-2015. Informes proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (Bol. 9369-03).

de acuerdo al turno". De esta manera, la regla que se propone crea un procedimiento para un asunto que ya se encuentra regulado en nuestro sistema jurídico a través de la ley N° 20.285, sobre transparencia y acceso a la información pública, la que, en sus artículos 25 a 28 fijó un procedimiento de reclamo para las negativas o retrasos en la entrega de información que se desarrolla ante el Consejo para la Transparencia y, con posterioridad, ante la Corte de Apelaciones respectiva. Particularmente, dicha ley regula el actuar de los organismos públicos que se encuentran en la misma situación que los que se incluyen en el proyecto de reforma, de manera que debiese evaluarse la conveniencia de utilizar ese mecanismo, sin perjuicio de prevenir, como se hizo en el primer informe aludido, que dicho procedimiento pudiera no ser una buena alternativa, por la latitud en su tramitación.

En todo caso, conferir esta competencia a un Ministro de la Corte de Apelaciones, parece -nuevamente- excesivo en el contexto general del funcionamiento de los Tribunales Unipersonales de Excepción. Corrientemente, su actuación concierne a causas que, por su naturaleza o la calidad de las partes que intervienen en ellas, requieren de una autoridad superior que las resuelva. Así lo dispone, a modo ejemplar, el artículo 50 del Código Orgánico de Tribunales, situación que no concurre en el caso propuesto por la modificación en comento.

Décimo octavo: Que en lo que se refiere a los incisos 14°, 15° y 16° del artículo 59 ter, se crea un mecanismo judicial de verificación de la concurrencia de los supuestos de una causal de cesación del cargo de los Consejeros que integran el Consejo Normativo del Sernac, denominada acusación, que se radica en la Corte Suprema, que conocerá en Pleno y única instancia. Tal causal es la prevista en la letra c) del inciso 12° del citado artículo, y corresponde a "*Negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley*". En tal procedimiento, la Corte debe dar traslado al acusado por un plazo de 6 días hábiles y puede, si lo estima pertinente, abrir un término probatorio, sin perjuicio de poder dictar medidas para mejor resolver.

A este respecto, resulta pertinente considerar que, comparando las funciones asignadas por el Código Orgánico de Tribunales al Pleno de la Corte Suprema,[6] en relación con aquella que se analiza, se

[6] Estas materias están reguladas en el artículo 96 del Código Orgánico de Tribunales y se refieren a las siguientes:

a) Conocer de la apelación de las causas por desafuero;
b) Conocer de la apelación de los juicios de amovilidad fallados en primera instancia por las Cortes de Apelaciones o por el Presidente de la Corte Suprema, seguidos contra jueces de letras o Ministros de Cortes de Apelaciones, respectivamente;
c) Ejercer las facultades administrativas, disciplinarias y económicas que las leyes le encomiendan;
d) Informar al Presidente de la República, a su solicitud, sobre cualquier punto relativo a la administración de justicia sobre el que no exista cuestión que la Corte deba

observa cierta disparidad en la gravedad de las materias que se le pretenden entregar a su conocimiento, constituyéndose esta sede en una inadecuada para los efectos pretendidos.

Décimo noveno: Que el inciso final del artículo 59 quáter, que regula las atribuciones del Consejo Normativo del Sernac, reitera la reclamación de ilegalidad prevista en el artículo 58 letra e) inciso final, en términos casi idénticos, salvo en cuanto fija como plazo para interponerlo "quince días contados desde su dictación", olvidando los elementos empleados en la norma especial precitada, que se encuentra correctamente lograda, toda vez que caracteriza el tipo de plazo (días hábiles judiciales) y el acto desde el cual inicia (notificación o publicación, según se trate). Valgan sin embargo aquí los mismos comentarios emitidos en relación a la otra reclamación, en el sentido que se omite toda reglamentación de su procedimiento.

Vigésimo: Que por último, esta Corte manifiesta su conformidad con la modificación introducida al inciso 2° del numeral 5° del artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales, en cuanto incorpora entre las excepciones a la causal de recusación allí contemplada, el hecho de ser una de las partes *una compañía prestadora de un servicio básico domiciliario.*

Vigésimo primero: Que las precedentemente anotadas son las observaciones que a esta Corte merece el texto consultado.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 18 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, se acuerda informar **en los términos precedentemente expresados** el proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, asociado al Boletín N° 9.369-03.

Acordada la primera observación contenida en el considerando noveno con el voto en contra de la ministra señora Muñoz, quien fue del parecer de no formularla, en atención a que la propuesta que se analiza en dicho apartado resulta coherente con las contenidas en otros procedimientos de este tipo en la legislación chilena, sin

---

conocer;

e) Informar las modificaciones propuestas a la ley orgánica constitucional relativa a la organización y atribuciones de los tribunales;
f) Conocer y resolver la concesión o revocación de la libertad condicional en los casos en que se hubiere impuesto presidio perpetuo calificado; y
g) Conocer de todos aquellos asuntos que las leyes especiales le encomienden.

perjuicio de que la ley N° 19.496 actualmente vigente también contempla una situación similar a la regulada en el artículo 50 G.

Acordada también la sugerencia contenida en la parte final del mismo considerando noveno, por la que se propone una redacción que excluya el recurso de queja en las materias que trata, **con el voto en contra de los ministros señores Dolmestch, Valdés y Brito, señoras Maggi y Muñoz y señor Pfeiffer**, en atención a que la consagración del referido mecanismo de impugnación en la ley orgánica constitucional respectiva es manifestación de la superintendencia correccional que la Constitución Política de la República entrega a este tribunal, susceptible de ser ejercida además -en la forma y casos que prevé la referida ley orgánica- por las Cortes de Apelaciones, de manera que consideran que no es posible limitar su procedencia de la forma propuesta.

Acordado, asimismo, lo informado en el motivo 12° con el voto en contra de los ministros señores Juica, Valdés y Künsemüller y señoras Maggi y Sandoval, quienes fueron del parecer de emitir opinión desfavorable respecto de la modificación contenida en el inciso quinto del artículo 50 Q del proyecto de distribución de la carga probatoria, porque en su concepto dicho precepto contraría derechos procesales de las partes en cuanto en un procedimiento contravencional, en el que se debe determinar responsabilidades de carácter punitivo, el texto habla de acreditar la infracción, debe operar siempre como principio el de inocencia, de modo que quien es el denunciado por contravenciones o faltas punitivas, como son las que pretende sancionar la ley que se modifica, no puede aceptarse un cambio en orden a quien le corresponde el peso de la prueba para determinar la falta sancionable, aunque se trate de acciones indemnizatorias, puesto que se trata de obtener resarcimiento de perjuicios que tuvieron lugar por infracción de ley, lo que en el derecho penal sancionatorio impone siempre el deber de probar los hechos a aquellos que denuncian una infracción punitiva.

Creen, además, los disidentes que no cabe hacer una distinción entre lo infraccional y la acción civil, consecuente del hecho punible, ya que el artículo 50 de la ley presupone, sin distinguir, que las denuncias y acciones que derivan de la ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, agregándose que “el incumplimiento de las normas contenidas en la misma ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en la 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”, y además “a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”, de modo que entre ambas posibilidades se produce una

unidad procesal que obliga al respeto de garantías procesales, entre ellas, la obligatoria de probar a quien se siente afectado por un acto ilícito.”.

- - -

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO A LA COMISIÓN

El entonces Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Araya, dio por iniciado el estudio del proyecto en los términos precisados por la Sala del Senado, ofreciendo la palabra **al señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, don Luis Felipe Céspedes,** para que efectuara la presentación de la iniciativa.

El Ministro señor Céspedes planteó que la idea de fortalecer el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", corresponde a un compromiso programático de la señora Presidenta de la República, la que, en cumplimiento con la promesa hecha a la ciudadanía en este sentido, ingresó este proyecto de ley a la Cámara de Diputados.

Recordó que en esa Corporación la iniciativa fue revisada concienzudamente por las Comisiones de Economía, Constitución y Hacienda, instancias en las que se recibió y escuchó la opinión de diversos actores interesados, tales como asociaciones de consumidores, gremios empresariales y académicos. Señaló que sobre la base de esta discusión amplia, se hicieron diversos aportes que fortalecieron el proyecto, concitando una gran adhesión durante su paso por la Sala de la Cámara, instancia que despachó la mayor parte de las modificaciones por unanimidad de votos.

Explicó que la iniciativa se funda en un diagnóstico consensuado acerca de las deficiencias del actual sistema de protección del consumidor, entre las cuales destacan las siguientes:

a) Las casi nulas facultades de fiscalización del SERNAC, que son ostensiblemente menores a las de las Superintendencias. Explicó que el rol actual de la institución se centra, básicamente, en la mediación, instancia en la que se permite a la empresa reclamada no emitir ninguna respuesta, tras lo cual al consumidor afectado sólo le resta seguir su reclamo ante los juzgados de policía local.

Seguidamente, expuso un cuadro con los diversos resultados de los reclamos interpuestos ante el SERNAC el año 2015.

CAUSAL DE CIERRE	TOTAL	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	141.769	52,5%
PROVEEDOR NO ACOGE	86.985	32,2%
PROVEEDOR NO RESPONDE	33.279	12,3%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	3.769	1,4%
DERIVADO	1.121	0,4%
ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR	1.321	0,5%
OTRO	1.994	0,7%
TOTAL GENERAL	**270.238**	**100%**

Fuente: SERNAC (2015)

Explicó que los datos anteriores demuestran que 120.264 casos conocidos por el SERNAC no fueron acogidos o ni siquiera respondidos por el proveedor, lo que representa el 44,5% de la cifra total. Añadió que de estos casos desatendidos, sólo 10.212 pasaron a Policía Local, lo que representa apenas un 3,57% del total ingresado al sistema.

Manifestó que este escaso nivel de procesamiento judicial parece tener múltiples explicaciones. Por una parte, hay un alto costo asociado al reclamo en tribunales, pues de partida es necesario pagar la notificación correspondiente, que muchas veces es de una cuantía superior al objeto del mismo reclamo. Por otra, el estudio Mori/SERNAC en que se efectúa una "radiografía del consumidor", realizado en el año 2014, revela una preocupante realidad que consiste en que hasta un 30% de los encuestados se muestra escéptico frente a la posibilidad de siquiera presentar su reclamo.

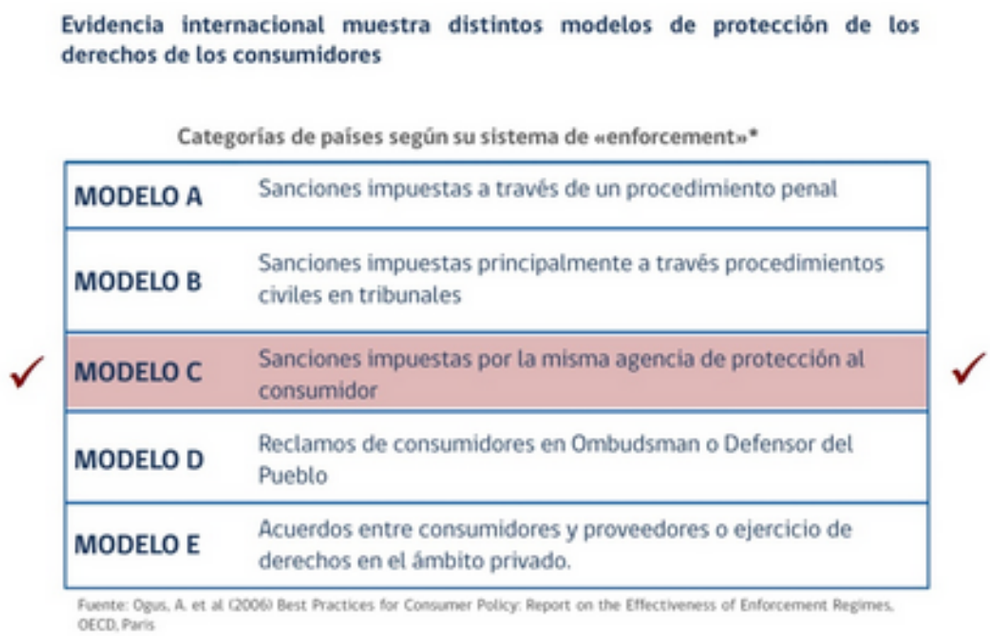
b) El bajo poder de disuasión del sistema, pues las escasas facultades de fiscalización y el rango menor de las multas establecidas en la ley configuran ante una infracción un escenario escasamente disuasivo.

c) La existencia de diversos obstáculos jurídicos para que los derechos del consumidor sean satisfechos. Entre ellos se cuenta el reducido plazo de prescripción de sólo 6 meses y diversas reglas de procedimiento que entorpecen la marcha de los juicios o impiden la reparación íntegra de los daños al consumidor.

e) La desconfianza de la legislación en las asociaciones de consumidores, que se expresan en un marco legal particularmente restrictivo y la inexistencia de mecanismos adecuados de financiamiento.

Manifestó que para hacer frente a estos problemas, el proyecto de ley en discusión enfrenta el asunto sobre la base de los siguientes cuatro ejes fundamentales:

1) Fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor. A este respecto, planteó que el elenco de atribuciones vigentes del SERNAC en comparación con las que ostentan otros órganos de la Administración que realizan labores similares, como las Superintendencias, es claramente deficiente, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Evidencia internacional muestra distintos modelos de protección de los derechos de los consumidores

Categorías de países según su sistema de «enforcement»*

MODELO A	Sanciones impuestas a través de un procedimiento penal
MODELO B	Sanciones impuestas principalmente a través procedimientos civiles en tribunales
MODELO C ✓	Sanciones impuestas por la misma agencia de protección al consumidor ✓
MODELO D	Reclamos de consumidores en Ombudsman o Defensor del Pueblo
MODELO E	Acuerdos entre consumidores y proveedores o ejercicio de derechos en el ámbito privado.

Fuente: Ogus, A. et al (2006) Best Practices for Consumer Policy: Report on the Effectiveness of Enforcement Regimes. OECD, Paris

Frente a esta situación, señaló que el panorama del derecho comparado exhibe muchos modelos institucionales posibles para la protección de los derechos de los consumidores, que van desde un sistema de sanciones impuestas a través de un procedimiento penal a otro extremo, que se basa en acuerdos directos entre consumidores y proveedores a través del ejercicio de derechos en el ámbito privado.

Expresó que el proyecto elige un punto intermedio, consistente en un sistema de sanciones impuestas por una agencia

gubernamental de protección al consumidor, que supone la facultad de imponer multas y otras medidas correctivas, la de fiscalización y la posibilidad interpretar y dictar normas de aplicación general.

A continuación, explicó la idea anterior exponiendo las principales líneas de desarrollo institucional que plantea la iniciativa, que son:

i) Nuevas atribuciones normativas del SERNAC. Se considera la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general obligatorias para los proveedores y la de interpretar administrativamente la preceptiva de protección de los derechos de los consumidores para garantizar la aplicación uniforme de la normativa sancionatoria; se establece un cuerpo colegiado especial -el Consejo Normativo- que coadyuvará al Director del Servicio en el ejercicio de esta nueva potestad, y se considera un procedimiento previo de consulta pública, así como un mecanismo de control judicial *expost* a través de un recurso de ilegalidad;

ii) Modificación de la orgánica del SERNAC para el adecuado ejercicio de las nuevas atribuciones. En este ámbito, se plantea que el Director Nacional sea electo por los 4/5 de los miembros del Consejo de Alta Dirección Pública y se lo sujeta a un estricto régimen de incompatibilidades para evitar conflictos de interés. También se propone la desconcentración funcional al interior de la entidad y la separación interna estricta de las funciones de fiscalización, la instrucción de procedimientos sancionatorios, la resolución, la mediación colectiva y la demanda para la protección del interés colectivo o difuso. Igualmente, se contemplan controles jurisdiccionales y administrativos múltiples y una sanción penal en caso de infracción del deber de reserva de los funcionarios, y

iii) Aumento de la dotación y presupuestos del SERNAC. Al respecto, se considera un aumento de la dotación de funcionarios que va de los 296 actuales a 714, destinados en un 80% a regiones. También se aumenta su presupuesto en régimen del total actual de $ 9.877 millones a $ 24.594 millones; se crean 10 nuevas oficinas regionales y se fomentan los convenios de interoperabilidad con las municipalidades, para expandir la cobertura territorial del Servicio.

2) Enseguida, se procura una mejora sustantiva en la forma en que los consumidores pueden hacer valer sus derechos. En éste ámbito, destacó las siguientes innovaciones:

i) Se propone la opción plena del consumidor para elegir entre denunciar individualmente al proveedor ante el SERNAC, o ejercer una acción judicial ante un Juzgado de Policía Local. Además, se contempla que toda resolución de término dictada por el Servicio será reclamable ante el Juez de Policía Local competente, cuyo fallo será

apelable para ante la Corte de Apelaciones respectiva si la cuantía es superior a 25 UTM.

ii) Se considera la asistencia obligatoria de un abogado habilitado para evitar los actuales desequilibrios que se observan cuando el consumidor se presenta sin asesoría ante tribunales, para lo cual se plantea un programa especial de defensa que entregará la Corporación de Asistencia Judicial u otras entidades públicas o privadas que presten este servicio.

iii) Se establecen nuevas reglas de carga dinámica de la prueba, conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria de las partes en el litigio.

iv) Hay un aumento del plazo de prescripción de 6 meses a dos años, que se contará desde que haya cesado la conducta infraccional.

v) Se consideran mejoras en el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, entre las que se cuenta la eliminación de la prohibición del cobro del daño moral y su reemplazo por una regla que impone la reparación integral de los daños causados a los consumidores. Igualmente, se contemplan modificaciones al régimen de recursos en materia de admisibilidad y la posibilidad de que los consumidores afectados declaren como testigos.

3) El tercer eje fundamental del proyecto se vincula a la disuasión efectiva. Explicó que en este ámbito, se considera un aumento general de los techos de las diversas multas que establece la ley para las distintas infracciones, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Artículo	Infracción	Multa actual	Multa propuesta
17K	Infracción a los Arts. 17 B a 17 J (Contratos de Adhesión Financieros)	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
23	Venta sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (con exclusión del transporte aéreo)	De 100 a 300 UTM	Hasta 3.000 UTM
24	Sanción supletoria "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales si no tuvieren señalada una sanción diferente"	Hasta 50 UTM	Hasta 300 UTM
24 (II)	Publicidad engañosa	Hasta 750 UTM y hasta 1.000 UTM (*)	Hasta 1.500 UTM y hasta 3.000 UTM (*)
25	Suspensión, paralización o no prestación de servicio contratado	Hasta 150 UTM y hasta 300 UTM (**)	Hasta 750 UTM y hasta 1.500 UTM (**)
29	Rotulación defectuosa	De 5 a 50 UTM	Hasta 300 UTM
45	Información defectuosa productos o servicios riesgosos	Hasta 750 UTM	Hasta 3.000 UTM
55 D	Publicitar tener sello SERNAC sin tenerlo	Hasta 1.000 UTM	Hasta 2.000 UTM. El doble en caso de reincidencia
56	No contar con servicio al cliente en contratos de adhesión financieros o incumplimiento de condiciones del servicio al cliente	Hasta 50 UTM	Hasta 150 UTM
56 H	No cumplir acuerdo de mediación	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
58	No entregar información requerida por SERNAC	Hasta 400 UTM	Hasta 1.000 UTM

(*) En caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente. (**) En el caso de servicios básicos.

- El tope máximo de la multa aplicable a la generalidad de infracciones a la LPC (regla supletoria del artículo 24) será de **300 UTM**, equivalentes a $13,7 millones aprox.
- El techo de la multa más alta contemplada en la ley será de **3000 UTM**, equivalentes a $137 millones aprox.

Añadió que también se proponen nuevas reglas para la determinación de los castigos pecuniarios, con el propósito de establecer incentivos adecuados para el cumplimiento de las sanciones y el resguardo de la proporcionalidad. Con este fin, se considera un elenco preciso de circunstancias atenuantes y agravantes, cuya configuración establece límites mínimos y máximos para la multa a aplicar, y reglas especiales para empresas de menor tamaño, respecto de las cuales se otorga la posibilidad de sustituir la multa por asistencia obligatoria a cursos sobre derechos del consumidor. A la vez, el proyecto afirma el criterio de la primacía de la ley especial a la hora de aplicar las sanciones, prefiriendo las que se configuren en la legislación especial que rija la actividad del infractor.

4) El cuarto eje de la iniciativa se refiere al fortalecimiento de las asociaciones de consumidores. Sobre el punto, destacó tres áreas de avances en el proyecto:

i) Mejoramiento de la viabilidad financiera y de gestión de las asociaciones. En éste ámbito, se considera duplicar el aporte estatal a estas instituciones y darles el carácter de organizaciones de interés público a efectos de que accedan a líneas de financiamiento complementario; también se plantea incorporar la categoría de asociación nacional de consumidores y se introducen diversas reglas para resguardar el correcto destino del financiamiento público dispensado.

ii) Se contemplan nuevas atribuciones para las

asociaciones, en virtud de las cuales se les faculta para desarrollar mediaciones y conciliaciones individuales; se les permite prestar asesoría jurídica a los consumidores ante los juzgados de policía local, y se les reconoce un rol específico en las mediaciones colectivas.

En otro orden de materias, informó que la iniciativa considera una regla especial de entrada en vigencia gradual, la que tendría lugar según el siguiente calendario:

- un año general de vacancia desde la publicación de la ley, y

- entrada en vigencia gradual de la nueva regulación sancionatoria: 18 meses después en las regiones de Antofagasta, Valparaíso y Magallanes; 24 meses después en todo el resto del país, con excepción del Maule, Aysén y la Región Metropolitana, y 30 meses después en todo Chile.

Completó su primera intervención en la discusión del proyecto expresando que en un mercado donde prima el beneficio de los consumidores, se maximiza el bienestar social disponible.

En seguida, usó de la palabra **el Director Nacional del SERNAC, señor Ernesto Muñoz.**

El señor Muñoz expresó que este proyecto ha sido ampliamente debatido, pues aborda un tema-país que responde al estado de desarrollo alcanzado por Chile. Indicó que, en ese escenario, no se concibe que la principal agencia estatal de protección de los derechos de los consumidores no tenga facultades de fiscalización de situaciones que están tipificadas como infracciones por la ley.

Señaló que en lo que va de la tramitación legislativa, se ha avanzado a un modelo donde se potencia el rol del SERNAC, pero a la vez se reconoce que no es el único actor relevante en esta área, por lo cual hay menciones especiales a las asociaciones de consumidores. También, dijo, se introduce de forma transversal en el proyecto una distinción entre proveedores que son pequeñas o medias empresas y aquellos que no lo son, estableciendo un régimen sancionatorio distinto y proporcional.

Manifestó que el diagnóstico compartido apunta a que el SERNAC adolece de graves falencias a la hora de vigilar las conductas desviadas de los estándares establecidos en la ley que le corresponde aplicar. Igualmente, hay insuficiencias en cuanto a incentivar las conductas que se apegan a ella y a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores.

Destacó, a continuación, la destinación regional de los nuevos recursos que el proyecto considera, ejemplificando que hasta el 87% del aumento en ciertos rubros va dirigido a las direcciones regionales del Servicio. Añadió que también tiene un lugar relevante el fortalecimiento de la instancia de la conciliación, individual o colectiva.

Expresó que el proyecto refuerza el procedimiento administrativo especial del derecho del consumidor en sus distintas etapas, introduciendo mecanismos especiales que tutelan el derecho a reserva. Manifestó que este procedimiento reforzado está dirigido a solucionar los problemas y no necesariamente a imponer sanciones y, en paralelo, pretende sortear los altos costos de tiempo y dinero que debe enfrentar el consumidor, quien, en la actualidad, no recibe una respuesta del proveedor denunciado. Expuso que también se enfrentan de manera decidida ciertos aspectos relevantes en la protección de los derechos de los consumidores, que en la actualidad no son objeto de reclamaciones formales por diversas razones. Es el caso de las acciones por cláusulas abusivas y por seguridad de productos, que afectan intereses colectivos, generan desequilibrios contractuales y atentan contra la buena fe.

Finalmente, puntualizó que este reforzamiento procedimental también tiene una contrapartida orgánica para lograr una solución balanceada, ya que se propone reconfigurar el Servicio en subdirecciones independientes dedicadas a las distintas tareas que le asigna este proyecto. Además, añadió, se regula pormenorizadamente la nueva potestad normativa de la repartición, creándose para ello un Consejo Normativo especial, y se establece una regla general de revisión de las decisiones administrativas por la justicia.

A continuación, hizo uso de la palabra **el Honorable Senador señor Larraín,** quien planteó las siguientes inquietudes:

- Indicó que, en materia de multas, el proyecto contempla un alza significativa. Al respecto, recordó que en la iniciativa sobre colusión la reforma a las sanciones pecuniarias se explicaba porque el comportamiento perseguido era fácil de ocultar y tenía lugar siempre entre unos pocos competidores; en cambio, la conducta que acá se persigue tiene lugar a vista y paciencia de todos y son potenciales infractores una amplia variedad de proveedores y prestadores de servicios, por lo que se requiere una explicación extra para fundamentar la decisión que en este aspecto toma el proyecto, que debería también considerar cual es la práctica actual en esta materia.

- Respecto de las potestades actuales del SERNAC, observó que en este momento el escenario es muy exiguo,

porque, en principio, el Servicio sólo está en posición de requerir cierta información a los sujetos fiscalizados. Sobre el particular, consultó qué lógica se tuvo en vista para adoptar el criterio vigente y por qué se desechó la idea de dotarlo de atribuciones similares a las de una superintendencia.

- En relación al nuevo Consejo que se propone introducir, sostuvo que el proyecto le asigna un rol meramente normativo, sin tenerse en consideración la modalidad adoptada hace poco tiempo por el Senado al discutir el proyecto sobre Comisión de Valores y Seguros, en que se introdujo una instancia colectiva con más funciones, que es la contrapartida del fiscal y que tiene la última palabra en el proceso sancionatorio. Agregó que tampoco se observa una justificación plausible para que este Consejo sólo esté compuesto por tres consejeros.

- Opinó que la nueva configuración del procedimiento parece tender a la conciliación y a las formas alternativas, al procedimiento judicial. Al respecto, expresó que si se quiere profundizar en este aspecto, podría explorarse la idea del arbitraje.

- En último término, sostuvo que aunque se considera positivo el esfuerzo por la descentralización, se nota que la mayor destinación está localizada en las capitales regionales, lo que importa cierto incentivo a que la litigación se concentre en esos lugares y se propenda a la representación de intereses colectivos, en desmedro del caso particular de poca cuantía que no tiene un amparo claro.

En respuesta a las inquietudes antes planteadas, **el señor Director Nacional del SERNAC** planteó que el artículo 24 del proyecto despachado por la Comisión de Economía del Senado establece la regla base sobre las multas. Explicó que esta disposición eleva el tope superior del castigo pecuniario que se aplica a las infracciones que no tienen una sanción específica asociada (de 50 a 300 UTM), pero mantiene la regla actual, que no fija un mínimo. Además, establece un régimen muy específico de circunstancias atenuantes y agravantes que deben considerarse a la hora de apreciar la gravedad de la infracción, además de excepciones para empresas de tamaño pequeño o mediano y de pautas claras para compensar unas y otras y establecer su efecto final en la sanción específica que corresponda. Precisó que por lo anterior, no hay una elevación pareja de estos castigos, sino sólo una regla para sancionar de manera más rigurosa los casos más graves.

En relación a la observación sobre el diseño orgánico de la entidad, recordó que el actual SERNAC es el heredero de la DIRINCO, institución que en 1990 tenía facultades muy reducidas y una exigua planta de personal, acorde a las pocas funciones que cumplía. Señaló que después de un lustro de tramitación en el Congreso Nacional, fue aprobada la ley Nº 19.496, del 7 de marzo de 1997, que incorporó el actual

régimen de protección al consumidor, en el que el rol del SERNAC está centrado en la mediación, contando con escasas facultades de fiscalización. Explicó que en esa oportunidad no se revisó la planta, porque la institución no asumió nuevas funciones significativas. Por ello, agregó que ahora era necesario hacer la primera revisión orgánica, acorde a los nuevos desafíos que se plantean para la entidad.

Respecto a la observación relativa a la representación de intereses colectivos, señaló que no hay que perder de vista que en la economía moderna los actos de consumo son actos masivos en los que están involucrados intereses públicos. Indicó que es por eso que la reforma de 2011 incorporó reglas especiales para amparar procesalmente las pretensiones de colectivos afectados por una infracción de un proveedor o prestador de servicios que ha dañado a una gran cantidad de personas.

En relación con las inquietudes vinculadas al Consejo Normativo, observó que instituciones con potestades normativas relevantes como la Dirección del Trabajo o el Servicio de Impuestos Internos, no asignan esta tarea a un ente colegiado, sino que la contemplan como una de las funciones de la jefatura nacional unipersonal. Añadió que en las labores de fiscalización no se vislumbra un mejor desempeño si ellas se emprenden colectivamente; en cambio, en la función de generar normas generales se aprecia el beneficio de contar con una instancia que pueda deliberar y ponderar entre posturas distintas.

Sostuvo que la labor normativa no es tan demandante como las actividades relativas a la fiscalización, la recepción y tramitación de reclamos y la conciliación, pero resulta muy gravitante en todas ellas, pues establece los parámetros generales que deben cumplirse, así como las interpretaciones autorizadas de la ley vigente que deben aplicarse en cada caso.

Tocante al arbitraje, manifestó que el proyecto hace un esfuerzo consistente en que la mayor parte de los reclamos sean solucionados por la vía del acuerdo entre el afectado y el proveedor, para lo cual se contempla un sistema de conciliación que operará en todo el país, con convenios con distintas municipalidades. Expresó que el arbitraje es una vía de solución de controversias que opera una vez que las tratativas directas con las partes fallan, agregando que podría ser considerada como una herramienta extra, en conjunto con la intervención judicial y la intervención del propio servicio.

A su turno, **el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo** planteó que la percepción general actual es que el bajo nivel de las multas no impone un nivel de disuasión creíble entre los infractores, razón por la cual se opta por elevar los techos superiores, pero manteniendo los mínimos actuales. Expresó que una situación similar de

falta de disuasión se observa en el ámbito de la libre competencia, por lo que se adoptó un camino similar al proyecto de ley despachado por el Senado en ese tema. Por otra parte, observó que el sistema que se propone permite al SERNAC instruir procesos infraccionales sólo en caso de situaciones individuales, pues las multas por infracciones colectivas siempre serán de competencia judicial. Precisó que en uno y otro caso la resolución podrá revisarse ante los tribunales.

Añadió que el proyecto hace una apuesta decisiva respecto de la conciliación, dado que el actual sistema de mediación importa, únicamente, que el Servicio traspase el reclamo al infractor -para que él decida si quiere hacer un arreglo- y provee de un cierto grado de presión por medio de la presencia mediática de que dispone la institución. Señaló que el problema en este caso es que la exposición de la situación a la luz pública se transforma en una suerte de sustituto de la recomposición de los derechos infringidos. En cambio, el nuevo esquema planteado por el proyecto se centra en la reparación del mal causado y en disuadir futuros comportamientos lesivos por parte de los proveedores y prestadores de servicios.

Finalizada la presentación del proyecto y tal como se acordara precedentemente, **la Comisión** procedió a llevar a cabo un conjunto de audiencias, con la finalidad de escuchar a representantes de distintas instituciones vinculadas a la materia en estudio y a académicos especialistas en la misma.

A continuación, se da cuenta de las exposiciones escuchadas y del intercambio de pareceres producidos a su respecto.

\- - -

AUDIENCIAS REALIZADAS POR LA COMISIÓN

Sesión del 9 de agosto de 2016

En sesión de la señalada fecha, la Comisión recibió a representantes de la Asociación de Telefonía Móvil A.G., ATELMO, y de la Confederación de la Producción y el Comercio, CPC.

En primer lugar, usó de la palabra **el señor Cristián Aninat, Director de la Asociación de Telefonía Móvil, ATELMO.**

En nombre de dicha entidad, **el señor Aninat** manifestó, como primer asunto, que aquella considera muy adecuado fortalecer las atribuciones y la orgánica del SERNAC, para para poder fiscalizar y sancionar las infracciones de los derechos de los consumidores,

las que, en la actualidad, no son consideradas por los órganos especializados, lo que hace pertinente establecer un aumento adecuado y proporcional del actual marco sancionatorio.

Con todo, manifestó que el marco general de reforma debe tener en consideración las regulaciones específicas de los órganos gubernamentales sectoriales que norman y fiscalizan ciertas industrias. En el caso de ATELMO, este órgano es la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fiscaliza y sanciona los incumplimientos de las empresas que prestan servicios de telefonía. En razón de lo anterior, planteó como primera observación general, que las modificaciones que propone el proyecto deberían abarcar todos los asuntos en los cuales no hay una regulación u organismo técnico fiscalizador específico.

Expresó que ATELMO tiene algunas observaciones respecto a cuatro temas tratados por el proyecto de ley. Son las siguientes:

1.- Acumulación de funciones del SERNAC

Sobre el punto, reconoció que durante la discusión parlamentaria el proyecto ha mejorado, sobre todo en lo que dice relación con el gobierno corporativo del SERNAC. Ello ha valido la creación de un Consejo Normativo abocado a la generación de normas, interpretaciones e instructivos generales, lo que importa una desconcentración de las facultades que tiene actualmente el Director Nacional. Señaló, sin embargo, que aunque ello es un avance, es necesario considerar que ciertas regulaciones de alcance muy general deberían quedar entregadas a la ley y no a la potestad reglamentaria. Añadió que igualmente debería tenerse en vista en esta materia lo que se ha avanzado en el proyecto de ley sobre Comisión de Valores y Seguros, que reemplazará a la Superintendencia de Valores y Seguros.

En otra faceta vinculada con este tema, manifestó que se observa con cierta preocupación la nueva atribución para mediar que se prevé para el Director Nacional del SERNAC. Expresó que según el proyecto, esa autoridad concentraría sobre sí todas las atribuciones relativas a la fiscalización y la sanción, por lo que parece excesivo que además pueda mediar, pues esa función debería corresponder a un órgano imparcial, que no tenga interés de ningún tipo en el asunto que conoce, por lo que idealmente debería recaer en una instancia externa al SERNAC.

Sobre el particular, hizo notar que se han considerado algunas cortapisas institucionales para evitar los inconvenientes de centralizar en una sola mano las facultades de mediación con las de fiscalización o instrucción de procedimientos sancionatorios. Es el caso de las reglas de operación compartimentalizada de las divisiones internas que

tramitan cada materia ("murallas chinas"), lo que en todo caso se estima insuficiente a la hora de asegurar la independencia e imparcialidad del funcionario que interviene en una mediación, pues finalmente ese mediador depende jerárquicamente del Director Nacional.

2.- Vulneración del principio de especialidad, régimen sancionatorio e indemnización del daño moral

Este aspecto fue explicado por **el abogado de ATELMO, señor Cristián Sepúlveda.**

El señor Sepúlveda sostuvo que es evidente que el SERNAC debe tener todas las atribuciones necesarias para dar la debida protección de los derechos de los consumidores. En ese contexto, manifestó que la institución que representa comparte la idea de hacer todos los reforzamientos institucionales que sean necesarios para tal fin.

Con todo, recordó que la institución que representa agrupa a un conjunto de empresas que realizan una actividad profusamente regulada por normativa especial y que es fiscalizada continuamente por órganos públicos sectoriales, que aplican habitualmente procedimientos sancionatorios e indemnizatorios propios. Esta situación, dijo, constituye el llamado "principio de especialidad", que debe ser considerado en esta discusión.

Manifestó que los representantes del Ejecutivo han reiterado en varias instancias durante la tramitación de esta iniciativa que la formulación que acá se discute tiene en cuenta y respeta aquel principio de especialidad. Pero, añadió, esa afirmación se pone en duda cuando se analiza de forma más detallada la formulación específica de algunas disposiciones claves del proyecto, lo que genera incertidumbre y riesgo para su sector.

Ejemplificó lo anterior recordando que el articulado despachado en el trámite reglamentario anterior prevé -en su artículo 50 K- que durante el procedimiento sancionatorio incoado por el SERNAC, se podrán requerir informes a otros organismos públicos para fundar sus resoluciones, y que en el encabezado de su artículo 50 P se indica que la sanción impuesta por un órgano sectorial especial podrá impedir que el SERNAC aplique una sanción adicional, pero siempre y cuando en la primera se haya considerado la vulneración de los derechos de los usuarios o los consumidores.

Sostuvo que lo anterior importa una apariencia de respeto al principio de especialidad, no obstante que si se hace un análisis más profundo del asunto se concluye otra cosa. Advirtió que detrás de la idea del principio de la especialidad está la prohibición constitucional del *ne*

bis in idem, que prohíbe que una misma persona sea juzgada y sancionada dos veces por el mismo hecho.

Señaló que la cortapisa que imponen las disposiciones antes citadas no impide al SERNAC iniciar un proceso infraccional por los mismos hechos. Además, supone que el procedimiento ante el órgano técnico sectorial será previo a la acción incoada por el SERNAC. Asimismo, supone que la resolución del primero debería tener un parágrafo especial que trate sobre la eventual vulneración de los derechos de los consumidores a causa de la falla técnica que provocó el inicio del procedimiento sancionatorio por el órgano especializado, aunque se trate de un asunto que no es propio de su competencia.

Observó que el esquema anterior permite que tanto el SERNAC como el órgano técnico especializado sustancien, en paralelo, dos procesos independientes enderezados a sancionar la misma conducta, lo que importa una falta grave al principio del *ne bis in idem*, a la vez que puede generar sentencias contradictorias e ir contra la economía procesal.

En segundo término, connotó que el mecanismo establecido en las disposiciones anteriores, que impide al SERNAC aplicar una multa cuando el órgano sectorial sanciona previamente al infractor por el mismo hecho, opera sobre la base de que dicho órgano sectorial emita esa sanción antes que el SERNAC. Pero si este último apura el paso en su procedimiento e impone una multa antes que la entidad especializada, en la práctica esa multa no será oponible al órgano sectorial, el cual perfectamente puede imponer una segunda sanción por la misma causa.

Sostuvo que la norma en comento tampoco considera la posibilidad que el órgano sectorial absuelva al fiscalizado, caso en el cual igual habría que esperar la resolución del SERNAC, la que perfectamente podría ser condenatoria. Añadió que el panorama anterior se complica aún más si se tiene en cuenta que la regla del artículo 50 K sólo se aplica al SERNAC y no considera que el proyecto también permite que ciertas infracciones a los derechos de los consumidores sean conocidas directamente por la justicia, respecto de la cual no hay ninguna posibilidad de excepcionarse argumentando que el hecho ya fue conocido y sancionado previamente por una entidad especializada.

Hizo notar que otro punto de vulneración al principio del *ne bis in idem* se desprende del inciso tercero del artículo 50 P. Esta disposición establece que la prohibición de aplicar al mismo infractor dos o más sanciones, requiere la verificación de tres condiciones copulativas: que se trate de sanciones administrativas, que se sancionen los mismos hechos y que asistan iguales fundamentos jurídicos. Indicó que la primera y la tercera condición son particularmente problemáticas. Respecto de la

primera, recordó que el artículo 50 P no se aplica a los procedimientos sancionatorios seguidos ante los tribunales de justicia, por lo que el juez que conoce el asunto perfectamente podría aplicar al infractor previamente sancionado por la autoridad administrativa, una nueva multa por los mismos hechos y fundamentos jurídicos. Respecto de la tercera, manifestó que la expresión "mismos fundamentos jurídicos" debe interpretarse como la aplicación de la misma norma jurídica en los dos procedimientos sancionatorios paralelos, lo que virtualmente dejaría sin aplicación práctica a esta prohibición. En efecto, añadió, es evidente que el órgano sectorial técnico que conoce un procedimiento para sancionar a un proveedor de servicios regulado -por ejemplo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones respecto de las empresas de telefonía celular-, está llamado a aplicar sus propias normas técnicas y no las reglas generales relativas a la protección de los derechos del consumidor, lo que a la postre deja la puerta abierta para que el SERNAC sancione posteriormente a ese proveedor de servicios regulados por infracción a la ley del consumidor, aunque ello se fundamente en la verificación de los mismos hechos ya conocidos y sancionados por el ente público especializado que fiscaliza a esa industria.

Enseguida, pasó a revisar el artículo 25 del proyecto de ley despachado en el trámite reglamentario anterior. Esta norma establece que en caso de suspensión, paralización o no prestación de servicios públicos, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Al respecto, planteó que la regla presenta varios problemas. En primer lugar, connotó que para el caso de ATELMO, este asunto está profusamente regulado en la ley general de telecomunicaciones y en un vasto cuerpo reglamentario que regula los aspectos técnicos de la materia. Explicó que esas reglas especiales establecen que el afectado tendrá derecho a una indemnización equivalente al triple del costo de cada día de infracción, pero a renglón seguido el artículo 25 del proyecto prevé, respecto de la misma infracción, una indemnización completa de los perjuicios efectivos al consumidor afectado, más la sanción punitiva antes explicada, que en la práctica equivale a 30 veces el costo de cada día de infracción.

Afirmó que las dos normas identificadas tratan exactamente el mismo supuesto y establecen sanciones paralelas y desproporcionadamente distintas, pues en el caso del nuevo artículo 25 que se propone, la multa sería 10 veces superior a la sanción establecida en la ley general de telecomunicaciones, la que por lo demás seguiría vigente.

Manifestó que en materia de indemnizaciones también se observa una infracción al principio de especialidad. Explicó que aunque la disposición citada prevé que el resarcimiento que establece la norma hará improcedente otra indemnización de similar naturaleza en virtud de las normas especiales que rijan al sector, ello debe ser analizado con más

atención. Expresó que el problema de esta regla radica en que impide el cúmulo sólo cuando se trata de indemnizaciones de igual naturaleza, pero la del artículo 25 tiene una calidad especial, pues la institución de los daños punitivos es ajena a nuestra cultura jurídica.

A su turno, reparó que las reglas que establecen indemnizaciones en la ley general de telecomunicaciones se inscriben dentro del marco general de la responsabilidad civil chilena de indemnización por daños, específicamente bajo la idea de una cláusula penal legal que avalúa anticipadamente los perjuicios, por lo que es perfectamente discutible que tenga la misma naturaleza de la que se propone en el artículo 25 del proyecto. En definitiva, dijo, sería completamente procedente el cúmulo.

Connotó que a la situación anterior hay que sumar el hecho de que la letra e) del artículo 3º de la Ley de Protección al Consumidor establece el derecho del consumidor a la indemnización de todos los daños morales provenientes de la infracción de sus derechos, lo que a la postre dibuja un escenario de virtual enriquecimiento sin causa por la suma de distintas indemnizaciones de diversa naturaleza que procederían a partir de una misma infracción, que sobrepasan por largo la reparación del patrimonio afectado.

Siguiendo con el desarrollo del punto, planteó que otra regulación que atenta gravemente contra la prohibición del *ne bis in idem* es el régimen sancionatorio de las infracciones que afectan a un colectivo de personas. Expresó que hay dos reglas distintas que tienen este mismo fundamento de hecho para agravar la sanción final. Por un lado, el artículo 24 del texto en estudio prevé que esta circunstancia será considerada una agravante a la hora de graduar la aplicación concreta de la multa que corresponda. Y por otro lado, esa misma disposición establece la posibilidad de aplicar una sanción distinta por cada uno de los consumidores afectados. Ello, coligió, importa que la pluralidad de perjudicados puede ser apreciada dos veces a la hora de determinar una multa.

Opinó que lo anterior puede ser matizado si se considera que el proyecto establece un tope máximo para la multa que proceda, hasta por el 30% de las ventas del producto, línea del producto o servicio asociado a la infracción, o al doble del beneficio de obtenido. Señaló que este parámetro fue copiado en forma literal de la disposición recientemente aprobada por el Congreso Nacional con ocasión de la revisión completa del sistema de protección de la libre competencia. Expresó que es complejo hacer intercalaciones de este tipo, pues hay notorias diferencias entre ambos ordenamientos.

Explicó que, por un lado, los bienes jurídicos en juego son completamente distintos. En segundo lugar, detrás de la infracción de la ley de libre competencia siempre hay una conducta dolosa y encubierta

por parte de los perpetradores; en cambio, en la ley de protección al consumidor el asunto puede ser una mera negligencia e incluso puede no haber culpa de ningún tipo. En tercer lugar, es imposible determinar en la práctica cual fue la venta del servicio afectado o la utilidad percibida, pues se trata de un caso en que hubo interrupción del servicio y en ese lapso no se devengó a favor del prestador que incumplió su obligación suma alguna por la venta de un servicio que no pudo prestar, ni menos puede establecerse que haya habido algún tipo de utilidad en el período. En razón de lo anterior, connotó que no hay una forma práctica de establecer cuál es el tope superior de la indemnización que procederá en caso de interrupción de servicios que se presten al público.

En seguida, presentó un ejercicio hipotético que compara el resultado en aplicación de multas que se deriva de una misma infracción si se aplica la ley general de telecomunicaciones y la normativa que prevé este proyecto de ley. Explicó que el caso hipotético consiste en una falla del enlace de telefonía móvil en una gran ciudad por un lapso de 8 horas, que afecte a 300.000 clientes suscritos (con una cuenta promedio mensual de $ 20.500) y 700.000 de prepago (con una recarga promedio mensual de $ 3.400), y se compara el descuento o devolución que procede por el servicio no prestado, la indemnización por daño puntivio, la multa por no servicio y la sanción por infracción al interés colectivo. El cuadro que resulta es el siguiente:



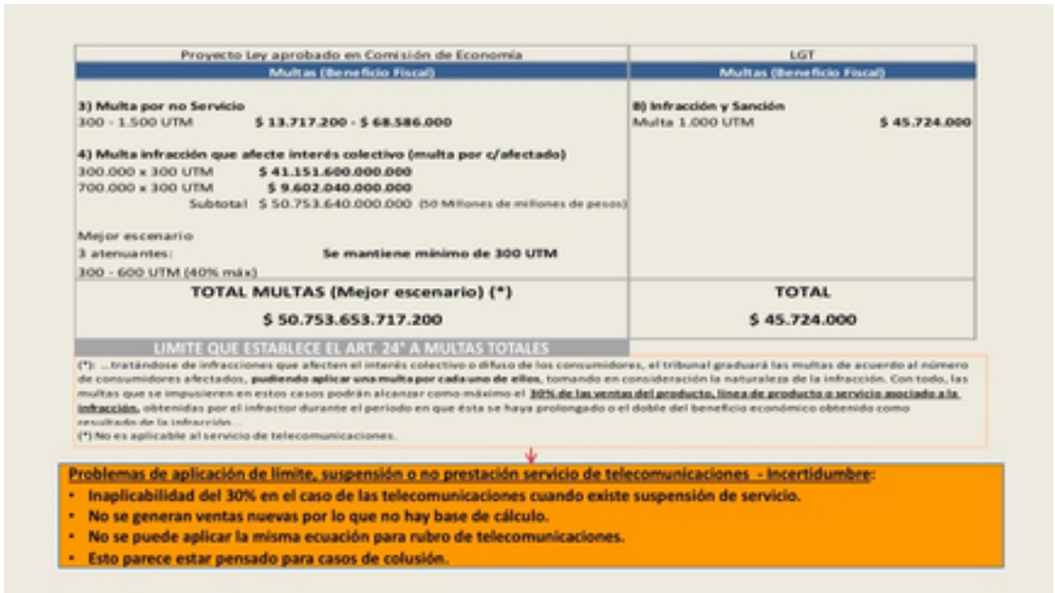
RÉGIMEN DE MULTAS Y SANCIONES. FALTA DE PROPORCIONALIDAD, MULTAS PREDATORIAS y NO APLICACIÓN DE PPIO DE ESPECIALIDAD

- EJEMPLO

Caso: Corte Enlace **8 horas**
300 mil clientes suscripción — **$ 20.500** Cuenta promedio suscripción (mes)
700 mil clientes prepago — **$ 3.400** Recarga promedio Prepago (mes)

UTM $ 45.724
UF $ 26.060
Dólar $ 659

Proyecto Ley aprobado en Comisión de Economía Devolución a Clientes e Ind. Daño Punitivo		LGT Devolución a Clientes	
1) Descuento por Servicio no prestado		**A) Descuento (devolución) clientes**	
300.000 clientes x ($20.500/30 días/24 horas) x 8 hr Valor por hora ($28,5 / hora)		300.000 x ($20.500/30) x 1	**$ 205.000.000**
$ 68.333.333		700.000 x ($3.400/30) x 1	**$ 79.333.333**
700.000 clientes x ($3.400/30 días/24 horas)x 8 hr Valor por hora ($4,9/ Hora)			
$ 26.444.444			
Subtotal	$ 94.777.778		
2) Indemnización daño punitivo (8 horas = 1 mes cuenta)			
300.000 x $20.500	$ 6.150.000.000		
700.000 x $3.400	$ 2.380.000.000		
Subtotal	$ 8.530.000.000		
TOTAL		**TOTAL**	
$ 8.624.777.778		**$ 284.333.333**	

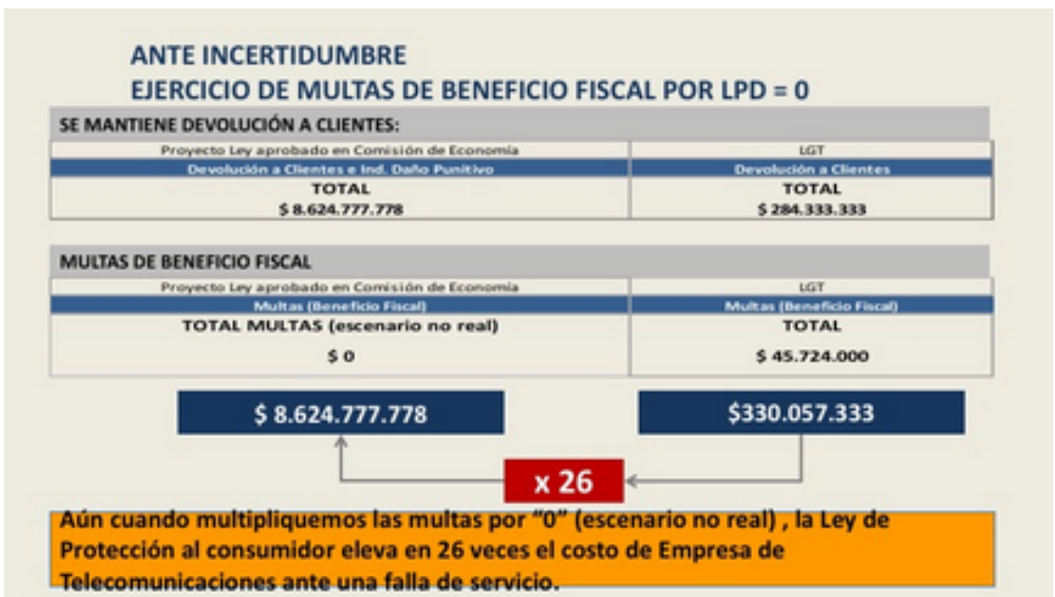


Proyecto Ley aprobado en Comisión de Economía	LGT
Multas (Beneficio Fiscal)	**Multas (Beneficio Fiscal)**
3) Multa por no Servicio 300 - 1.500 UTM **$ 13.717.200 - $ 68.586.000** **4) Multa infracción que afecte interés colectivo (multa por c/afectado)** 300.000 x 300 UTM **$ 41.151.600.000.000** 700.000 x 300 UTM **$ 9.602.040.000.000** Subtotal $ 50.753.640.000.000 (50 Millones de millones de pesos) Mejor escenario 3 atenuantes: **Se mantiene mínimo de 300 UTM** 300 - 600 UTM (40% más)	**B) Infracción y Sanción** Multa 1.000 UTM **$ 45.724.000**
TOTAL MULTAS (Mejor escenario) (*) **$ 50.753.653.717.200**	**TOTAL** **$ 45.724.000**
LIMITE QUE ESTABLECE EL ART. 24° A MULTAS TOTALES	

(*): ...tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, **pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos**, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Con todo, las multas que se impusieren en estos casos podrán alcanzar como máximo el **30% de las ventas del producto, línea de producto o servicio asociado a la infracción**, obtenidas por el infractor durante el período en que ésta se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.
(*) No es aplicable al servicio de telecomunicaciones.

Problemas de aplicación de límite, suspensión o no prestación servicio de telecomunicaciones - Incertidumbre:

- **Inaplicabilidad del 30% en el caso de las telecomunicaciones cuando existe suspensión de servicio.**
- **No se generan ventas nuevas por lo que no hay base de cálculo.**
- **No se puede aplicar la misma ecuación para rubro de telecomunicaciones.**
- **Esto parece estar pensado para casos de colusión.**



ANTE INCERTIDUMBRE
EJERCICIO DE MULTAS DE BENEFICIO FISCAL POR LPD = 0

SE MANTIENE DEVOLUCIÓN A CLIENTES:

Proyecto Ley aprobado en Comisión de Economía	LGT
Devolución a Clientes e Ind. Daño Punitivo	**Devolución a Clientes**
TOTAL **$ 8.624.777.778**	**TOTAL** **$ 284.333.333**

MULTAS DE BENEFICIO FISCAL

Proyecto Ley aprobado en Comisión de Economía	LGT
Multas (Beneficio Fiscal)	**Multas (Beneficio Fiscal)**
TOTAL MULTAS (escenario no real) **$ 0**	**TOTAL** **$ 45.724.000**

$ 8.624.777.778 **$330.057.333**

x 26

Aún cuando multipliquemos las multas por "0" (escenario no real) , la Ley de Protección al consumidor eleva en 26 veces el costo de Empresa de Telecomunicaciones ante una falla de servicio.

Planteó que en el ejemplo anterior, el proyecto establece reglas que, en la práctica y con un criterio conservador, permiten multiplicar por 26 la multa más alta que permite la ley general de telecomunicaciones vigente, lo que a todas luces resulta desproporcionado.

3.- Indemnización por el daño moral

Retomando el uso de la palabra, **el Director de ATELMO, señor Aninat,** planteó que el proyecto modifica el artículo 51 de la ley vigente, referido al procedimiento por infracción de intereses colectivos o difusos, para incluir entre los ítems de la indemnización el daño moral.

Recordó que el daño moral considera el dolor, el pesar y las molestias que efectivamente produce una infracción. Sostuvo que el marco general en el que opera el daño moral es la prohibición del enriquecimiento sin causa y el hecho de que su resarcimiento supone que se acredite en el proceso que se trata de un perjuicio directo, efectivo y probado. Planteó que ninguno de estos parámetros generales se cumple en este caso, porque la formulación propuesta no entrega ninguna herramienta para acreditar en forma individual ese daño, lo que en la práctica producirá que quien efectivamente lo sufrió va a ser indemnizado con un monto menor, en tanto que quien no tuvo ese detrimento recibirá un resarcimiento injustificado.

Para acreditar su aserto, planteó como ejemplo un corte en el funcionamiento de una red de telefonía. Expresó que en ese caso, la situación de los afectados puede ser muy diversa, desde los que estaban comunicándose con otro usuario en el momento en que se inició la falla, hasta los que durante todo el período de corte tuvieron su celular apagado o estuvieron fuera del área de cobertura de la red que presentó problemas.

Manifestó que el proyecto despachado por la Comisión de Economía permite que el juez construya subgrupos entre los consumidores afectados y autorice que se prueben los daños que habrían afectado a cada uno. Señaló que estas reglas atentan contra los principios antes expresados, en cuanto a que el daño moral debe acreditarse de manera efectiva para cada individuo afectado en un momento determinado.

Señaló que la ya referida Comisión de Economía introdujo algunas cortapisas y reglamentaciones en esta materia, las que, a su juicio, son insuficientes. En esa condición está la mención expresa al peritaje, medio probatorio útil en este caso para determinar el monto de la indemnización a pagar, pero no el daño. A la vez, planteó que aún no se establecen reglas claras para que el juez construya los subgrupos de consumidores afectados.

A continuación, se ofreció la palabra **al Gerente General de la Confederación de la Producción y el Comercio, señor Fernando Alvear.**

El señor Alvear expresó que esa entidad

comparte los objetivos del proyecto en cuanto a la preocupación por avanzar y modernizar el amparo de los derechos de los consumidores y el diseño de soluciones más rápidas a los conflictos que los afectan.

Consideró que la confianza es una pieza clave entre consumidores y empresas y que ella se construye sobre la base del reconocimiento y respeto de los derechos y obligaciones mutuas. En esa línea, observó que cuando una de las partes privilegia sus intereses por sobre los derechos de la otra, es menester que la sociedad brinde herramientas al afectado que le permitan alcanzar una solución efectiva y rápida de la controversia, que junto con restablecer el equilibrio perdido, sancione el actuar desviado.

Expresó que preocupa que la solución a los planteamientos anteriores se enfrente a través del único expediente de otorgar más competencias al SERNAC, el cual estando ya en régimen con la regulación propuesta, se transformará en una repartición gubernamental plenipotenciaria. Manifestó que se considera adecuado mejorar sus capacidades actuales, pero no llegar al extremo de concentrar en ella las facultades fiscalizadoras, sancionatorias, interpretativas, normativas y mediadoras, lo que va más allá de lo recomendable.

Expresó que el amplio alcance del proyecto genera una formulación positiva con problemas de coherencia interna, que atenta gravemente contra la simpleza que debe caracterizar las disposiciones que regulen el tráfico comercial. Como ejemplo de la observación anterior, se refirió a la reformulación propuesta respecto de la facultad fiscalizadora. Expresó que, en principio, este ámbito de atribuciones no debería suscitar problemas porque se trata de la función común del SERNAC, pero el foco que se da a la reformulación de atribuciones en esta área no parece el indicado.

Explicó que uno de las mejores cualidades del sistema de denuncia de presuntas infracciones a los derechos del consumidor que la actual regulación provee es la inmediatez, pues se contemplan los medios para que cualquier consumidor que se sienta afectado pueda realizar un requerimiento de forma remota. Recordó que hasta el 70% de los reclamos que en la actualidad tramita SERNAC se formulan por esta vía. Manifestó que esta herramienta es muy apreciada por los usuarios, por lo que debería fortalecérsela por medio, por ejemplo, de la posibilidad de que el consumidor que reclama conozca la identidad del funcionario asignado para conocer su caso y los pasos que se han dado para encontrar una solución, de modo que ese afectado pueda constatar de manera directa que el Estado se está ocupando de su problema.

En este contexto, observó que parece claro que los esfuerzos del proyecto no debieran estar enfocados a dotar al SERNAC

de más personal que realice fiscalizaciones en terreno, dado que estas son efectuadas de manera muy eficiente por los propios consumidores, los que hoy día, haciendo uso de sus teléfonos celulares y de otros medios tecnológicos a su alcance, las realizan por sí mismos.

Señaló que el acento errado que se coloca en la fiscalización en terreno da pie a nuevas facultades que son muy poco atendibles, como la de incautar actas de directorio o la contabilidad de una empresa en el marco de un proceso de fiscalización. Estas prerrogativas, dijo, parecen ser más propias de un tribunal o de un fiscal instructor en el marco de un proceso jurisdiccional o administrativo sancionador, pero son excesivas en el contexto de la pura fiscalización. Manifestó que lo anterior impone la urgencia de revisar las nuevas facultades que se otorgan en el marco del fortalecimiento de la función de fiscalización y revisar si ello se hace a costa de mejorar los estándares de eficiencia en la respuesta a los requerimientos de los consumidores afectados, donde debería estar el verdadero foco de la reforma.

En otro orden de materias, planteó que comparte el reproche que se hace a las empresas que infringen los derechos de los consumidores. Expresó que esta situación debería enfrentarse con el auxilio de dos principios básicos: la igualdad ante la ley o no discriminación arbitraria, y la proporcionalidad o racionalidad de la sanción aplicable.

Sostuvo que, sin embargo, cuando se revisan las diversas disposiciones que propone esta iniciativa, no parece que los criterios rectores antes señalados estén debidamente recogidos. Explicó que incluso sin entrar en la dilucidación jurídica de la naturaleza compensatoria o punitiva del nuevo régimen sancionatorio previsto, parece que la falta de consideración a la intencionalidad del infractor expone a la misma sanción al que actúa con dolo y a quien lo hace por error, lo que importa una infracción al principio de igualdad y a la consiguiente prohibición de la discriminación arbitraria, pues resulta evidente que en ambos casos la situación no es la misma y no se justifica una homologación de sanciones. Por otro lado, si se considera que el acento que parece colocarse en el nuevo régimen pasa por el elemento punitivo, la no consideración de la intención del infractor sustrae de la fórmula de determinación de la sanción el elemento central de la proporcionalidad o racionalidad.

En la misma línea, sostuvo que una vez satisfecha la pretensión indemnizatoria de los consumidores afectados por una infracción específica, es cuestionable que procedan a continuación los criterios punitivos que plantea la ley de protección de la libre competencia, pues en esa sede el dolo es un presupuesto básico del tipo infraccional. Por el contrario, observó que en materias de consumo el aspecto subjetivo de la conducta infraccional común no es el dolo, sino la negligencia, por lo que es muy importante que la ley haga la distinción.

Otro elemento que plantea distorsiones en este ámbito son los mecanismos de multiplicación que se proponen para infracciones colectivas. Ellos no respetan el criterio de proporcionalidad o racionalidad antes planteado, al confundir la infracción con el número de afectados que la misma genera. Puntualizó que lo anterior no importa desconocer que una sanción que afecte el interés difuso o colectivo merece un reproche mayor que la que afecta a un único consumidor, pero ello no puede imponerse por el simple expediente de multiplicar en el primer caso las multas individuales por los consumidores afectados, pues ello desconoce la naturaleza unitaria de la infracción.

Seguidamente, pasó revista a la preocupación sobre la posibilidad que se plantea de incorporar el daño moral en los procedimientos para la reparación por infracción al interés colectivo o difuso. Planteó que sin lugar a dudas cada consumidor afectado tiene derecho a una reparación integral de daño sufrido, incluso aunque accione por medio de las reglas que protegen el interés colectivo. Con todo, el daño moral que afligió a cada uno de los perjudicados por una infracción determinada es un elemento de suyo personal, que solo se puede establecer en el contexto de un proceso individual. Puntualizó que no hay forma plausible de considerar que los daños morales puedan tener una condición supraindividual, por lo que forzar una solución distinta impondrá una situación de enriquecimiento sin causa pues dará pie a que consumidores que no sufrieron este tipo de daños sean indemnizados por el simple hecho que el tribunal establezca un monto genérico de indemnización.

Instó a la Comisión a revisar las modificaciones a los regímenes indemnizatorios y sancionatorios con el propósito de incorporar los criterios de gravedad y racionalidad que permitan someter a los potenciales infractores al justo temor de verse expuestos a estas sanciones. Igualmente, apoyó la no consagración de homologaciones a conductas que son distintas entre sí y que implican una exposición constante a penas ruinosas e indemnizaciones indeterminadas.

En otro orden de materias, se refirió a las facultades normativas o interpretativas que el proyecto otorga al SERNAC. Al respecto, recordó que se ha dicho que otras instituciones también poseen similares facultades a las que hoy se le pretende otorgar a este servicio. Pero, dijo, es necesario recordar que en la gran mayoría de esos casos se trata de facultades otorgadas en razón de la especialidad y complejidad de la materia, situación que no se avizora en lo relativo a la regulación del consumo.

Por su parte, añadió, esta potestad proyectada incumbe a todos los consumidores del país, conjunto que representa a la totalidad de la población, y por ello es imprescindible introducir mecanismos

que regulen este asunto. Manifestó que el camino adecuado parece ser una redefinición del modelo de gobierno corporativo del SERNAC, en la senda previamente trazada por la discusión del proyecto de ley sobre la nueva Comisión de Valores y Seguros, que establece un modelo que considera un sistema de control personal único de una larga serie de funciones y atribuciones. Al respecto, indicó que a la hora de garantizar el ejercicio eficiente e imparcial de estas nuevas facultades parecen no ser suficientes los esfuerzos incorporados durante la tramitación del proyecto tendientes a imponer murallas chinas entre las distintas dependencias que se abocarán al desarrollo de cada una de las funciones. Ello, agregó, impone la necesidad de avanzar en pos de un modelo de gobierno corporativo que a futuro garantice el adecuado funcionamiento del servicio.

Expresó que alternativamente podría explorarse la vía de un Consejo Normativo, advirtiendo que en su formulación actual está aún lejos de cumplir con la función de garantizar el sentido y correcto ejercicio de las nuevas funciones encomendadas al servicio. En efecto, su función es complementaria a aquella que desempeña el director y en la generalidad de los casos no tiene la iniciativa para proponer por sí mismo la dictación de regulaciones, limitándose a esperar la propuesta que sobre el particular pueda formular el director. A su turno, el director del servicio no forma parte de esa entidad.

Manifestó que la vía anterior podría ser más plausible si se brindan al Consejo Normativo los medios suficientes para el debido ejercicio de sus atribuciones, garantizando la adecuada remuneración de sus consejeros, sobre los cuales recaerá una enorme responsabilidad para contrapesar adecuadamente las numerosas facultades que de lo contrario tendría el director del servicio.

Señaló que no hay que perder de vista que sobre el Consejo recae una labor que es fundamental que es el control en manos de una sola persona -el Director Nacional-, de funciones que en algunos casos resultan contradictorias o al menos cuestionables. Ello, dijo, debe dar paso a la consolidación de un modelo de organización técnico, encabezado por una estructura colegiada o en que esta tenga un rol preponderante y principal.

En último término, dirigió su atención al análisis de una nueva función que el proyecto otorga al SERNAC y que requiere de mayor análisis. Se trata de la facultad mediadora en el marco de los procedimientos de infracción del interés colectivo o difuso. Recordó que la mediación por definición es ejercida por un tercero imparcial y tiene por objeto acercar las posiciones de las partes en conflicto, con el propósito de evitar un juicio y obtener una solución rápida y satisfactoria para los intereses de ambas partes. Al respecto, sostuvo que una institución que por ley defiende los intereses de los consumidores -que son una de las partes en el

conflicto-, no puede erigirse como un mediador imparcial, conclusión que se confirma si se considera que esa repartición también tiene la facultad de demandar en juicio a una de las partes sometidas a su mediación.

Planteó que la institución de la mediación es muy importante y sería de una gran ayuda, pero debe ser hecha por un organismo imparcial, pues de lo contrario esta vía valedera para solucionar controversias caerá en descrédito y desuso, considerando los legítimos temores que provocará someterse a un mediador que en cuestión de un par de semanas, tras ese procedimiento, puede transformarse de un amigable componedor a un tenaz contendor.

A continuación, intervino **el señor Director Nacional del SERNAC,** quien expresó que las exposiciones anteriores comparten el requerimiento de fortalecer la protección al consumidor, para lo cual no se descarta en principio otorgar más facultades al mencionado servicio.

Enseguida, se refirió a las observaciones levantadas sobre la nueva regulación de la mediación colectiva que el proyecto propone. Manifestó que no se trata de un asunto nuevo, pues hace más de una década la institución realiza esfuerzos en esa área. Planteó que desde el año 2010 a la fecha ha participado en 441 mediaciones colectivas, que han significado compensaciones por sobre los 12.000 millones de pesos para los consumidores afectados. Manifestó que esta labor fue cuestionada en su momento ante la Contraloría General de la República, ente que la validó, planteando que se enmarca dentro de la función general del SERNAC de velar por los derechos de los consumidores establecidos en la ley, lo que incluye el resguardo de los intereses colectivos o difusos y la ejecución de los principios generales de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de toda la Administración.

Expresó que en ese entendido, el propósito de la propuesta del proyecto es buscar introducir mejores garantías para los involucrados, pues sin la necesidad de ningún cambio legal, la repartición que representa podría perfectamente seguir desarrollando mediaciones colectivas.

Explicó que la propuesta consiste en introducir en la ley que se trata de un procedimiento administrativo especial, guiado por reglas precisas. Además, se prevé la incorporación de un tipo penal que sanciona al funcionario a cargo de un procedimiento que revele informaciones sensibles para las partes.

En relación con las observaciones respecto de la supuesta infracción del principio de especialidad, indicó que la columna central del proyecto afirma y reitera la regla esencial contenida en el artículo

2° bis, que, en resumen, prevé que la ley del consumidor no se aplica cuando existen normas especiales que regulan directamente la materia y se aplica subsidiariamente cuando se trata de asuntos relativos a procedimientos individuales o colectivos que no estén especialmente tratados. Puntualizó que las demás normas del proyecto que tratan materias vinculadas refuerzan este principio general, como es el caso de la regla establecida en el artículo 50 P.

Respecto de la preocupación por la introducción de los daños punitivos, sostuvo que se trata de normas nuevas, que se han ido perfeccionado durante de la discusión parlamentaria, añadiendo que el Ejecutivo está abierto a hacer las aclaraciones que sean necesarias para efectos de despejar dudas. Con todo, observó que la norma vigente permite a los jueces aplicar multas por cada uno de los consumidores afectados en los procedimientos colectivos y que en lo que el proyecto de ley innova es en ponerles un límite máximo, similar a las enmiendas aprobadas sobre libre competencia. Además, se introduce un régimen de atenuantes y agravantes que impone al juez guías claras, de manera que la determinación de la cuantía de las multas sea un asunto más predecible.

Tocante a la regla sobre la similar naturaleza de la indemnización que contempla el artículo 25 para evitar el cúmulo de resarcimientos, planteó que ese asunto ha quedado claro en etapas anteriores de la tramitación. Como ejemplo, recordó que la Ley General de Telecomunicaciones establece una norma de similar naturaleza, razón por la cual las indemnizaciones establecidas en ese ordenamiento impiden la aplicación de la ley del consumidor al respectivo caso.

En relación con el daño moral, planteó que es evidente que éste nunca es colectivo. Explicó que lo que hace el proyecto es establecer un procedimiento colectivo para bajar los costos de transacción para el cobro de daños de esta naturaleza, lo que importa facilitar el acceso a la justicia, sin que por eso varíe la naturaleza del daño moral.

Sentenció además que las normas introducidas en el trámite reglamentario anterior precisan que el cobro de daño moral en el contexto de procedimientos colectivos sólo podrá exigirse cuando se haya afectado la integridad física, psíquica o la dignidad de las personas, agregando que siempre será determinado por el juez en base a una prueba que provea la parte que lo solicite, además de facultársele para solicitar un peritaje especial.

En cuanto al esfuerzo de fiscalización, puntualizó que el informe financiero que acompaña el proyecto contempla fondos para la contratación de 70 fiscalizadores, de los cuales 20 se destinan a la Región Metropolitana. Planteó que si ese número se compara con los 136 fiscalizadores de la Dirección del Trabajo que laboran en la misma área, se

advierte que éste importa un impacto más limitado.

Respecto a las razones antes anotadas sobre el rol fiscalizador que ejerce por sí mismo el consumidor, planteó que se olvida que la razón de ser de la protección a éste es la existencia de asimetrías graves de información entre ellos y los proveedores de bienes y servicios, lo que implica, entre otras cosas, que en la mayoría de los casos los consumidores no saben cuándo existe una infracción a la ley. Ello, precisó, es común en el caso de las cláusulas abusivas, que motivan casi la mitad de las mediaciones colectivas sostenidas hasta el momento por el SERNAC. Explicó que la presencia de estas cláusulas es un ejemplo claro de una infracción que produce un efecto perjudicial e inadvertido para la mayor parte de los consumidores y que puede ser solucionada en la etapa de la mediación enmendando la disposición en cuestión.

En relación con las observaciones sobre el diseño del gobierno corporativo del SERNAC, planteó que hay que tener en vista un asunto que no se aprecia en su justa medida y que ha sido una parte relevante de la discusión parlamentaria previa. Se trata del esfuerzo por establecer una orgánica interna que separe de manera estricta las distintas funciones que ejerce SERNAC. De esa forma, las facultades fiscalizadoras, sancionadoras, mediadoras y normativas están en distintas manos, y el servicio se organiza por ley en subdirecciones independientes entre sí para cada área de acción. A su turno, las potestades sancionatorias también quedarán especialmente reguladas para que no haya posibilidad de llegar al Director Nacional a través del recurso especial jerárquico que contempla la Ley sobre Procedimientos Administrativos y para que su forma de operar quede delimitada por instrucciones generales sancionadas por un Consejo Normativo independiente de la Dirección del Servicio, que también tiene la facultad de proponer nuevas normas.

Profundizando en este último aspecto, planteó, en último término, que el ejercicio colectivo de la función pública se aviene bien con la facultad de dictar normas generales y directrices interpretativas, pero no con labores como la fiscalización y la instrucción de procedimientos sancionatorios y que es por ello que se reserva el primer ámbito de competencia para el Consejo Normativo, quedando en manos de subdirecciones individuales e independientes entre sí las otras dos funciones.

Sesión del 16 de agosto de 2016

En esta oportunidad, **la Comisión** escuchó a representantes de la Asociación de Funcionarios del SERNAC, de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, y de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, ANDESS.

En primer lugar, usó de la palabra **el Presidente de la Asociación Nacional de Funcionarios del SERNAC, señor Paul Laulié.**

El señor Laulié inició su presentación manifestando que este proyecto es fundamental para los funcionarios de la institución, pues su estructura orgánica actual data del 22 de febrero de 1990. Recordó que el servicio es el continuador legal de la antigua DIRINCO, repartición que perdió una gran cantidad de atribuciones por el cambio del sistema político y económico que vivió el país en los años 80, razón por la cual una parte importante de su planta fue reducida. Expresó que con la vuelta a la democracia, el Gobierno de don Patricio Aylwin presentó un proyecto de ley para modificar el estatuto del consumidor, que tuvo una larga tramitación legislativa -cerca de 6 años-, la que culminó con la actual ley Nº 19.496. Indicó que en esa oportunidad no se consideró un aumento de la dotación de personal, ni tampoco en las modificaciones posteriores que incorporaron las reglas sobre gastos de cobranza, administración de fondos concursables y regulación del consumo financiero. Señaló que las modificaciones antes indicadas han generado un problema estructural de falta de personal, que este proyecto considera en parte.

Planteó que la organización que representa es la heredera de la agrupación que lideró el dirigente mártir Tucapel Jiménez Alfaro y que en la actualidad tiene 215 asociados, que representan el 72,63% de los trabajadores del servicio. Manifestó que las principales preocupaciones de su agrupación apuntan a los siguientes tres focos:

- Empleo principal. Explicó que en el último decenio ha habido una disminución paulatina de la proporción total del personal de planta, que en la actualidad sólo representa un 15,75% de la dotación total. Manifestó que esto ha sido un proceso continuo, que debería revertirse.

- Estructura orgánica. Manifestó que en esta área es imprescindible mejorar la estructura, amplitud y densidad de cada uno de los grados disponibles por estamento.

Recordó que, en la actualidad, el 73,3% de la dotación de la institución es menor de 45 y el 60% es de sexo femenino, por lo que debe hacerse un esfuerzo por mejorar la retención de los funcionarios ofreciéndoles una carrera con oportunidades de ascenso. Este punto es particularmente delicado para el escalafón de fiscalizadores, pues luego de pocos años de servir en el cargo, son tentados por la empresa privada con mejores oportunidades laborales.

En esta misma línea, expresó que debería

revisarse la exigencia de que al cargo de director regional sólo puedan optar las personas que tienen título de abogado. Además, debería incorporarse alguna solución para los funcionaros que no tienen un título profesional y que tras largos años en la institución han ascendido por sus propios méritos al escalafón directivo. Expresó que para esos casos debería establecerse un escalafón especial de extinción y buenos incentivos al retiro.

- Remuneraciones. En este ámbito, señaló que es importante introducir las compatibilizaciones necesarias entre la estructura remuneracional actual y el nuevo esquema que propone la iniciativa, de modo de considerar asignaciones por fiscalización, asignaciones de modernización y de incentivo al desempeño y también un proceso de reencasillamiento que nivele hacia arriba las actuales asignaciones.

Complementando su exposición, recordó que su institución ha debido enfrentar dictámenes de la Contraloría General de la República que son dispares y perjudiciales en esta materia, de modo que es importante hacer ahora las correcciones necesarias para enfrentar tales dificultades, de forma tal de evitar la continua fuga de los funcionarios más calificados al sector privado.

A continuación, se ofreció el uso de la palabra **al Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón.**

El señor Calderón expresó que la institución que representa ha tenido una larga trayectoria que parte con su constitución en el año 1996, agregando que en la actualidad existen 120 asociaciones de consumidores a lo largo del país.

Manifestó que el proyecto en estudio ha tenido avances significativos en cuestiones relativas a los procedimientos, focalizándose también en el fortalecimiento institucional del SERNAC. Opinó que, con todo, no se observa el mismo grado de avance respecto de las organizaciones de consumidores.

Explicó que en el mundo desarrollado, las asociaciones de consumidores juegan un rol relevante y que incluso el Estado deja que la protección de los usuarios quede en manos de acuerdos directos de estas entidades y las empresas. Planteó que también se puede optar por un esquema mixto, en el que tengan relevancia las organizaciones de la sociedad civil.

Expresó que la experiencia muestra que las asociaciones de consumidores de nuestro país actúan en forma correcta y han tenido un rol determinante para mejorar las condiciones del mercado, denunciando los abusos no sólo en el ámbito de la ley del consumidor, sino

también en la protección de la libre competencia.

Planteó que pese a la evidencia anterior, el fondo concursable para el financiamiento directo las asociaciones no aumenta en este proyecto y sólo se consideran sumas específicas destinadas a financiar la defensa de los consumidores ante los tribunales. Expuso que la cantidad de reclamos que se presentan en sede judicial por infracción a la ley del consumidor no han variado en los últimos años. A la vez, dijo que el proyecto también considera que las Corporaciones de Asistencia Judicial y las Municipalidades podrán representar al consumidor que no tenga medios para pagar a un abogado, por lo que la nueva línea de financiamiento ya mencionada viene a resultar más teórica que efectiva.

Otro punto del proyecto observado por el representante de los consumidores fue la nueva regulación para las asociaciones de consumidores con carácter nacional. Notó que se prevé que, en principio, sólo podrán optar a esa calidad las agrupaciones con presencia en tres regiones distintas y que después se exigirá que sea en ocho. Observó que no se proveen recursos para que pueda financiarse el despliegue territorial exigido y, sobre todo, no se tiene en consideración que los Estados que ostentan un nivel alto de respeto a los derechos de los consumidores proveen a sus organizaciones un financiamiento basal que les permite subsistir. A su vez, la exigencia de presencia territorial múltiple no tiene en cuenta que varias de las asociaciones de consumidores chilenas disponen de plataformas de atención y seguimiento de reclamos de los consumidores por vía telefónica e informática, lo que permite prescindir de las instalaciones físicas.

Señaló que estos puntos se resuelven si se considera la creación de un Consejo Nacional del Consumidor, que esté integrado por 10 asociaciones ya establecidas y sea coordinado por el SERNAC, que provea una línea de financiamiento basal para proyectos anuales que permitan el financiamiento de profesionales y equipos de apoyo general y que permitan el funcionamiento de múltiples plataformas de atención de reclamos integradas para evitar duplicaciones, precisándose también el momento en que se tiene por suspendida la prescripción.

En otro orden de materias, planteó observaciones al procedimiento de mediación colectiva que contiene el proyecto despachado en el trámite constitucional anterior, en los casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores. Expresó que el problema estriba en la posibilidad de que el SERNAC inicie procedimientos de mediación colectiva respecto de asuntos que conciernen a grupos de consumidores que por sí mismos o a través de una asociación de consumidores, han interpuesto un procedimiento judicial colectivo o viceversa. Señaló que este asunto ha sido considerado en las etapas anteriores de la discusión parlamentaria de esta iniciativa, aun cuando

todavía es necesario introducirle más precisiones.

Añadió que también es discutible que el SERNAC pueda asumir el rol de mediador en estos casos, puesto que ello puede ser contraproducente en consideración a la función institucional de esa repartición y a las nuevas atribuciones que le otorga el proyecto, como la de interpretar con efectos generales la ley, fiscalizar y sancionar. Recordó que el mediador es un tercero ajeno que interviene para ayudar a las partes a que solucionen por sí mismas sus problemas y que no imposibilita de forma directa que se acuda a la vía jurisdiccional. Distinto es el caso de la justicia arbitral, que sí reemplaza a la vía ordinaria, o la etapa de conciliación dentro de los procedimientos judiciales, que han tenido un rol muy destacado en cuanto a la protección del interés difuso o colectivo de los consumidores.

Indicó que en vez de las reglas sobre mediación que se proponen, parece preferible que el SERNAC mantenga la posibilidad de ejercer la legitimación activa en los procedimientos colectivos y, sobre todo, que no pierda su carácter de servicio público que protege a los consumidores.

Propuso, finalmente, que se estudien mecanismos externos de arbitraje y mediación en materias de consumo, considerando los requisitos de independencia y neutralidad que deben regir en esta área.

A continuación, se ofreció la palabra **al Director de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G., ANDESS, señor Julio Reyes.**

El señor Reyes planteó que es imprescindible que el SERNAC tenga atribuciones efectivas para cumplir su rol institucional, dado que la protección de los derechos de los consumidores es un pilar fundamental en la sociedad actual.

Expresó que ANDESS opera desde el año 1990 y representa a casi la totalidad de las empresas que prestan este servicio a lo largo de todo el país. Manifestó que sus asociados desarrollan una actividad que está profusamente regulada por normas internas, cuya fiscalización se encuentra en manos de un órgano administrativo especializado, que es la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Ésta dispone de un variado abanico de atribuciones, que le permite supervisar el ciclo completo del servicio que prestan las entidades fiscalizadas tanto en la parte técnica como en la comercial, desde una óptica centrada en la protección del interés del consumidor, como se observa en el siguiente cuadro:



Manifestó que atendida la profusa regulación a la que ya está sometido el sector de empresas que representa, se plantean diversas observaciones respecto del proyecto en estudio, las que pasó a desarrollar en el siguiente orden:

Indemnización punitiva prevista por el artículo 25

Planteó que surgen dudas respecto de la naturaleza de esta norma, pues no es posible dilucidar si se trata de una sanción destinada a disuadir al infractor o de una suerte de compensación legal tasada de los eventuales perjuicios que pueda sufrir el consumidor.

Expresó que esta institución tiene claros visos discriminatorios, pues no se aplica a todos los infractores, sino sólo a cierto tipo de empresas, que no tengan contempladas en sus normativas sectoriales reglas sobre estas materias. Además, aparece como desproporcionada, porque se suma a las demás indemnizaciones que prevé el ordenamiento para el consumidor afectado, además de que no distingue la

gravedad de los hechos, la intencionalidad del autor o el grado de negligencia con el que actuó, ni las ulteriores acciones de mitigación del daño causado que puso en práctica.

Explicó que lo anterior resulta patente si se hace un ejercicio hipotético con las normas despachadas en el trámite anterior para un caso de corte de agua por un día y fracción superior a 4 horas. En esa situación, dijo, el escenario que podrían enfrentar tres empresas sanitarias distintas de nuestro país sería el siguiente:

EMPRESA	INDEMNIZACIÓN COLECTIVA ($4.020 x N° clientes)	INDEMNIZACIÓN POR DAÑO PUNITIVO
Aguas Andinas	$4.020 x 1.000.000 **$4.020.000.000**	$15.000 x 2 x 1.000.000 **$30.000.000.000**
SMAPA (Municipalidad de Maipú)	$4.020 x 189.536 **$761.934.720**	$15.000 x 2 x 189.536 **$5.686.080.000**
Aguas Magallanes	$4.020 x 30.000 **$120.600.000**	$15.000 x 2 x 30.000 **$900.000.000**

Manifestó que el cuadro anterior demuestra que el nuevo mecanismo de multas que se propone impone sanciones que llegan a ser descomunales. Añadió que frente a empresas sanitarias más pequeñas con facturaciones menores, éstas podrían implicar incluso un riesgo para la continuidad del giro.

Daño moral colectivo

Explicó que esta figura se incorpora en el artículo 51 del proyecto y prevé una indemnización extra de este tipo cuando se ha afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Señaló que el problema de dicha regla estriba en considerar daños de este

tipo, que por su propia naturaleza son individuales, a aquellos que se infligen a conjuntos o subconjuntos indeterminados de personas. Indicó que este punto va más allá incluso de la evidente complejidad probatoria del asunto.

Multiplicidad de multas

Recordó que las disposiciones sectoriales que rigen a las empresas sanitarias establecen tipos infraccionales agravados cuando se trata de fallas que afectan a la generalidad de los clientes de una determinada zona geográfica o localidad, criterios que se reiteran en los artículos 24 y 25 del proyecto, antes analizados.

Manifestó que el principio *ne bis in ídem* supone que no puede juzgarse en dos o más ocasiones un mismo hecho. Pese a ello, el proyecto considera que por regla general sería posible volver a considerar, en procesos sancionatorios distintos, los elementos antes señalados, pues sólo se prevé la incompatibilidad de la imposición de sanciones administrativas sucesivas -y no de juzgamientos-, y nada se dice de las que se impongan por sentencia judicial. Se exige que se haya tenido en consideración la vulneración de los derechos de los usuarios, lo cual también puede provocar conflictos interpretativos pues no se contempla un parámetro que la ley exija apreciar cuando se trata de un órgano contralor técnico. Manifestó que ello deja abierta la posibilidad de resoluciones contradictorias, pues perfectamente el organismo técnico especializado puede exculpar a una empresa sanitaria por considerar que una falla del servicio no le es imputable y que, posteriormente, por el mismo hecho, el SERNAC juzgue y sancione al mismo sujeto por el mismo hecho. Además, desconoce los mecanismos de atribución de competencia, porque también es perfectamente posible que la agencia de protección del consumidor proceda a juzgar y sancionar a una empresa sanitaria antes de que lo haga el organismo técnico respectivo.

A manera de colofón, explicó que las empresas de servicios sanitarios de Chile cuentan con altas exigencias en materia de normativa y sancionatoria, con una autoridad sectorial activa -la Superintendencia de Servicios Sanitarios- que fiscaliza constantemente el cumplimiento con una visión de resguardo al cliente. A la vez, agregó, debe tenerse en vista que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor tiene un carácter general y supletorio a las normas sectoriales de las industrias cada área, por lo que cualquier modificación a la primera debe evitar situaciones de conflicto con las reglas técnicas, procedimientos y regímenes sancionatorios de la regulación sectorial.

Expresó que una norma general que regule los derechos del consumidor debe evitar confusiones normativas y problemas interpretativos, porque a la larga ello torna más gravoso para el propio consumidor obtener la adecuada compensación cuando sus derechos han

sido vulnerados de cualquier manera.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo planteó que este proyecto constituye un esfuerzo significativo en favor de las asociaciones de consumidores, a la vez que considera los resguardos necesarios para asegurar el buen uso de los recursos fiscales.

Puntualizó que el SERNAC es un organismo estatal que debe velar por el interés público comprometido en su área de acción. Ello, precisó, supone proteger los derechos de los consumidores establecidos en la ley y no sólo la posición de ellos, cualquiera sea la pretensión que levanten.

Manifestó que esta iniciativa se funda en el respeto al principio de especialidad y en impedir que existan procedimientos administrativos o sanciones dobles por una misma conducta. Expresó que estos mecanismos fueron debatidos y desarrollados en la discusión previa que tuvo lugar en la Comisión de Economía y que el Gobierno está abierto a introducir en este trámite las modificaciones que sean necesarias para asegurar dichas reglas.

A continuación, se ofreció el uso de la palabra **al asesor legal de ANDESS, señor Mario Mira,** quien planteó que el problema de este proyecto de ley no estriba en la existencia de reglas supletorias que se aplicarán a casos de compensación de las molestias típicas que sufren las personas a causa de una interrupción indebida del servicio, sino en la arbitrariedad que, a su juicio, se produce porque las normas sectoriales establecen reglas precisas de compensación a raíz de interrupciones indebidas, que en general multiplican por dos el costo de falla. En cambio, continuó, en la formulación actual del proyecto una interrupción de más de 4 horas se sanciona con un mes de suministro. Explicó que esa diferencia es casi de 100 veces, lo que supone una desproporcionalidad manifiesta y constituye una de las preocupaciones de la asociación que representa.

El señor Director Nacional de SERNAC observó que, como contrapartida a la afirmación planteada por las empresas de telecomunicaciones en una sesión pasada, acá representantes acreditados de otra industria regulada reconocen el carácter supletorio de las multas e indemnizaciones establecidas por el proyecto.

Expresó que para los casos de infracciones que afecten el interés colectivo no existe la posibilidad de aplicar sanciones que, además, tengan en consideración la multiplicidad de los afectados, por el juego de referencias internas que plantea el proyecto.

Respecto del tema de las mediaciones colectivas, manifestó que las observaciones formuladas podrían derivar de un problema

conceptual, en cuanto a que no se observa que en la actualidad el SERNAC aplica en forma masiva un procedimiento que resuelve de manera rápida y eficiente los reclamos de los consumidores, que supone la participación voluntaria de las empresas mencionadas. Éstas, dijo, comparecen fuera del ámbito judicial, sin reconocer su responsabilidad, sin multas y ofreciendo soluciones en contextos colectivos. Explicó que más allá de los nombres que se utilicen, las reglas propuestas sobre mediación colectiva tienen por finalidad regular de mejor forma algo que ya existe y que funciona en la práctica.

Sesión del 5 de septiembre de 2016

En la sesión siguiente, **la Comisión** escuchó a un conjunto de académicos especialistas en la materia en estudio, **integrado por los profesores señores Jorge Correa, Mauricio Tapia, Alejandro Ferreiro, Juan Pablo Olmedo y Arturo Fermandois.**

En primer término, se ofreció la palabra **al abogado señor Jorge Correa Sutil,** quien manifestó que su exposición corresponde a un trabajo desarrollado a requerimiento de la Confederación de la Producción y el Comercio, el cual aborda dos de los temas que se desarrollan en el proyecto en análisis, que son el nuevo régimen indemnizatorio y las sanciones que se prevén por interrupción de servicios básicos.

En relación con el primer tema, centró su análisis en la nueva indemnización punitiva que establece el inciso tercero del artículo 25. Explicó que la ley prevé que frente a una infracción, además de las multas que procedan, deberán indemnizarse de manera individual o colectiva los perjuicios efectivos que se hayan provocado y además procederá un título nuevo de resarcimiento, contemplado en la disposición antes citada. Señaló que esta norma no estaba contemplada en el texto original de la iniciativa y fue introducida en el trámite constitucional anterior, en el examen que hizo en su momento la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados.

Manifestó que la redacción adoptada en su oportunidad, que ha pasado sin modificaciones a los trámites reglamentarios posteriores, no es clara. Expresó que después de una primera lectura de la norma, parece que en el caso de suspensión, paralización o no prestación sin causa justificada de un servicio de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, el proveedor deberá indemnizar al consumidor afectado por cada día de infracción, con un monto equivalente al cobro efectuado en el mes anterior, con un tope máximo de 12 días. Señaló que aunque la redacción es confusa, del tenor literal de la disposición y de la historia

fidedigna de su establecimiento podría entenderse que es un día de indemnización por cada día de no prestación del servicio, con un tope máximo de 12 días. Con todo, planteó que es evidente que la disposición se presta para confusión, razón por la cual sería mejor reformularla en este trámite para aclarar el punto.

En otro orden de materias, destacó que el inciso primero del artículo 25 prevé que la regla anterior procederá cuando la no prestación del correspondiente servicio tenga lugar "sin justificación". Manifestó que esta cláusula es de uso corriente en el resto del ordenamiento, de modo que no siendo posible exigir que la ley agote su significado estableciendo un grupo cerrado de circunstancias de hecho en que ello se aprecia, al menos deberían darse ejemplos a título ilustrativo, como sería el caso de los cortes de suministro ordenados por la autoridad.

Retomando el análisis del inciso tercero de la disposición, planteó que la oración final prevé que la nueva indemnización punitiva sólo tendrá lugar en los casos en que las leyes especiales que regulen la industria afectada no contemplen una indemnización de la misma naturaleza. Explicó que el *quid* del asunto está, entonces, en desentrañar la naturaleza jurídica de este nuevo título de resarcimiento, a efectos de compararlo con la normativa sectorial vigente. Añadió que una derivación de lo anterior es que la incompatibilidad antes anotada se predica respecto de la normativa especial sectorial y no de la ley del consumidor, por lo que en principio se puede afirmar que la nueva indemnización punitiva es plenamente acumulable a la indemnización individual o colectiva por los perjuicios efectivos que haya sufrido el consumidor en el régimen común.

Volviendo al análisis del significado de la expresión "indemnización de la misma naturaleza", planteó que en diversas leyes especiales atingentes a esta materia hay ejemplos de normas que establecen indemnizaciones legalmente tasadas -por ejemplo, el duplo o triple del precio del plazo que duró la interrupción-, y surge entonces la pregunta de si la idea de "daño punitivo" equivale a ello o tiene una naturaleza similar. Explicó que a favor de esa conclusión se anota el hecho de que en ambos casos se trata de un mecanismo establecido en la ley para calcular el monto de la indemnización y, en contra, el hecho de que, al parecer, detrás de la idea del daño punitivo parece estar la voluntad de sancionar una conducta y no sólo de indemnizar.

Expresó que otra perspectiva de análisis es la constitucionalidad de la indemnización punitiva. Sostuvo que, en principio, las cláusulas legales de avaluación anticipada de perjuicios considerando un rol punitivo se pueden considerar compatibles con el texto constitucional vigente, tal como ya fue validado por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en los roles 694 y 695, refundidos. Con todo, expresó se trata de un punto que puede ser discutido en el futuro en esa sede, teniendo

en vista el enriquecimiento ilícito que ello importa y, sobre todo, considerando que la actual redacción permitiría concluir también que el cálculo que corresponde es un mes de indemnización por cada día de interrupción, lo que sumado a la posible demanda por los perjuicios individuales y colectivos, termina en un resultado a todas luces irracional, que retrotrae el asunto a la regla constitucional que proscribe la arbitrariedad.

Por otra parte, sostuvo que la situación anterior es un asunto sensible, pues los artículos 2º bis y 50 P de la ley establecen la improcedencia de la doble imposición de multas por el mismo hecho, una por infracción de la ley sectorial y otra por la infracción de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. No obstante, continuó, no existe una regla de ese tipo respecto de las indemnizaciones por uno u otro estatuto, las que entonces son perfectamente son acumulables. Por ello, debería precaverse la objeción anterior de constitucionalidad y cuidarse también de la apreciación de un reproche por discriminación arbitraria, pues cálculos legales muy distintos para determinar una indemnización dependiendo de la industria de donde provenga el infractor podría considerarse que tienen el defecto antes anotado.

Enseguida, centró su análisis en la nueva regla que hace procedente el daño moral en las demandas colectivas. Expresó que la primera cuestión que llama la atención en esta materia es que el daño moral lo padecen las personas de forma distinta, atendiendo a sus características individuales. Manifestó que el proyecto considera una serie de resguardos para acreditar vías de prueba efectivas de estos perjuicios, pero subsiste el problema inicial de dilucidar si colectivos indeterminados y no personas individuales pueden sufrirlos.

A continuación, se refirió al segundo tema anunciado, esto es, el nuevo régimen sancionatorio previsto por el proyecto. Como primera cuestión, expresó que la reglamentación que se introduce establece una posibilidad cierta de aplicar una multiplicidad de sanciones, lo que contradice abiertamente la prohibición constitucional del *ne bis in idem*, o la prohibición de sancionar dos veces la misma conducta, que el Tribunal Constitucional advierte en el número 3º del artículo 19, haciéndolo extensible desde el derecho penal al derecho administrativo sancionatorio, con ciertos matices.

Expresó que tanto en las hipótesis contempladas en las tipificaciones infraccionales de las leyes sectoriales como en las nuevas reglas contempladas por el proyecto hay una misma conducta material sancionada y en ambos casos se imponen castigos amparados en una misma finalidad preventiva. Esto, dijo, configura abiertamente el *ne bis in ídem* y torna en inconstitucionales las reglas introducidas en esta materia. Añadió que también hay que tener en vista que el proyecto prevé la posibilidad de sumar la sanción de la ley del consumidor y la nueva

indemnización punitiva del inciso tercero del artículo 25 -que a lo menos en parte tiene carácter sancionatorio-, lo que, en la práctica, supone una triple sanción.

Con todo, expresó que la Excma. Corte Suprema ha tenido una lectura más restringida de esto, pues a lo menos en un fallo ha aceptado que un mismo hecho sea sancionado por la ley del consumidor y por la normativa especial, observando que se trata de tipos infraccionales distintos sometidos a diversos procedimientos.

Hizo notar que, en teoría, el proyecto intenta salvar la posibilidad de la triple sanción antes señalada a través del nuevo artículo 50 P, que lamentablemente tiene una redacción confusa. Expresó que esa disposición discurre sobre la base de impedirle al SERNAC y no a otro ente administrativo o judicial proceder con la citada acumulación de imposición de sanciones y no imposibilita que se incoen procedimientos simultáneos, lo que incentiva una suerte de carrera entre jurisdicciones paralelas que intentan sancionar la misma infracción.

Además, señaló, la norma citada requiere que se haya tenido en cuenta la vulneración de los derechos de los usuarios o consumidores, lo que importa una exigencia extra para el razonamiento de la autoridad paralela que conoce del procedimiento y aplica la sanción, que no necesariamente está considerada en el tipo infraccional.

Observó que el artículo 50 P cierra la regulación del tema con una disposición restringida, porque impide las dobles sanciones en sede administrativa que cumplan las condiciones anteriores, pero nada dice de las resoluciones judiciales dictadas con el mismo fin.

Expresó que la formulación de la disposición citada fue modificada por la Comisión de Economía del Senado. En efecto, el texto despachado en primer trámite constitucional era menos estricto, ya que permitía limitar la actividad sancionadora del SERNAC en caso de que existiera la posibilidad de que la misma conducta fuere objeto de un procedimiento paralelo incoado por otra autoridad. Ahora, añadió, se exige que la sanción paralela haya tenido lugar.

Concluyendo su intervención, señaló que el proyecto en estudio requiere, a lo menos, tres correcciones mayores referidas a los siguientes aspectos:

- Si se insiste en mantener una indemnización con el carácter de punitiva, a lo menos debería contemplarse algún baremo que considere el nivel de responsabilidad del infractor o la extensión del daño, en forma similar a lo que se considera para el resto de las sanciones;

- Cabría introducir alguna regla que permita compatibilizar mejor las indemnizaciones en procedimientos colectivos con la indemnización punitiva, y

- También procedería contemplar criterios que eviten la doble sanción de las leyes especiales y de la ley del consumidor, o que a lo menos las compatibilicen, evitando discriminaciones arbitrarias.

A continuación, se ofreció el uso de la palabra **al profesor señor Mauricio Tapia,** quien inició su intervención poniendo de manifiesto la necesidad de contextualizar esta discusión legislativa.

Expresó que en términos comparados, Chile adoptó tardíamente la protección de los derechos de los consumidores, la que fue acogida a regañadientes, tal como lo demuestra la escasa aplicación práctica que tuvo hasta la reforma del año 2004. Explicó que, entre otras cosas, dicha reforma eliminó cosas incomprensibles como la posibilidad de que el proveedor impusiera a su voluntad un árbitro para resolver los pleitos en los que se viera envuelto con sus clientes e incorporó una versión muy restringida de las acciones colectivas, que planteaban una formulación original inoperable hasta que se reformaron los requisitos de admisibilidad. Recordó que, posteriormente, en el año 2011 se introdujo una nueva reforma que originalmente se anunció como un paso relevante, pero que a la postre se tradujo en meras obligaciones de información para el mercado financiero, las que fueron notoriamente debilitadas en el correspondiente reglamento. Como contrapartida, no se introdujeron reformas orgánicas al SERNAC ni se establecieron nuevas vías para controlar los abusos en ese ámbito crítico.

Connotó que las modificaciones legales anteriores configuran el panorama actual de la protección de los consumidores, que es particularmente insuficiente, sobre todo en comparación a las jurisdicciones comparadas. Manifestó que esta afirmación tiene múltiples manifestaciones, como es la virtual inexistencia de jurisprudencia relevante sobre cláusulas abusivas. Indicó que ese es un problema grave, porque la jurisprudencia es la llamada a extraer las consecuencias prácticas de las leyes en base al análisis de los correspondientes casos.

Planteó que el fenómeno anterior se debe a que el diseño legislativo consideró que los pleitos sobre consumo serían conocidos por una jurisdicción que no es la técnicamente adecuada para ello, como son los juzgados de policía local. Manifestó que la versión original de esta iniciativa introducía un importante cambio a ese respecto, trasladando la competencia para conocer de estas materias a los juzgados de letras en lo civil. Lamentablemente, continuó, los trámites reglamentarios posteriores retrotrajeron este planteamiento a la sede jurisdiccional actual, que es deficitaria.

Postuló que la norma actual contenida en el artículo 2º bis, que exceptúa la aplicación de las normas de protección al consumidor en todos aquellos sectores que tienen una regulación propia, es una originalidad chilena que va contra el sentido común, pues la lógica básica indica que las reglas sobre protección de los consumidores están destinadas, precisamente, a proteger a los consumidores y no buscan regular la economía. Expresó que tras esta disposición hay un error de conceptos pues el consumo es la matriz de regulación de la actividad económica.

Explicó que la regla anteriormente citada ha dado lugar a innumerables problemas en la práctica y retrasa en promedio 6 meses los juicios, puesto que termina siendo una suerte de defensa de estilo de todos los proveedores demandados, dado que no existe un área de la economía que no esté sujeta a alguna clase de regulación.

En otro orden de materias, planteó que es patente la insuficiencia del esquema sancionatorio vigente, tal como quedó demostrado hace poco tiempo con el fallo SERNAC CENCOSUD, en el que se acreditó una defraudación a los consumidores cercana a los USD $ 70.000.000, y se impuso una multa que alcanzó la modesta suma de $ 2.000.000.

En relación con la modificación que se propone a las facultades del SERNAC, planteó que la discusión debe partir por considerar que nuestra agencia de protección del consumidor es la que tiene menos facultades en la región, distando mucho de otros estándares comunes en las jurisdicciones comparadas, que coinciden en otorgar a sus organismos internos especializados facultades en materia de mediación, pesquisa, fiscalización y sanción.

Tocante a las nuevas facultades que el proyecto plantea, opinó que las atribuciones relativas a la fiscalización parecen ser las adecuadas y que las referidas a interpretación resultan particularmente necesarias, pues en base a ellas podrán establecerse normas generales que simplificarán las relaciones de consumo. En efecto, tanto proveedores como consumidores tendrán acceso de antemano a estándares claros que permitirán dilucidar lo que está prohibido y lo que es lícito en cuestiones tan importantes como las cláusulas abusivas o los criterios de aplicación de multas. Planteó que también es muy positivo que esta nueva atribución de competencias se desarrolle con el apoyo de un consejo normativo independiente, abocado a este propósito particular, que en ningún caso se transformará en una instancia de dirección colectiva del SERNAC, lo que sería una receta segura para tornarlo en inoperante.

Respecto de las nuevas facultades de sancionar, anotó que son muy relevantes, pues amén de la rapidez que provee el

procedimiento administrativo, éste resuelve asuntos relativos a sumas mal habidas respecto de las cuales procede la restitución, sin requerir un pronunciamiento judicial antecedido de un trámite de lato conocimiento. Expresó que tal esquema existe en el presente en la regulación de algunas Superintendencias, que pueden declarar que un cobro por un servicio regulado fue mal efectuado, por lo que procede la devolución a los consumidores de las sumas incorrectamente percibidas, dejando siempre abierta la posibilidad de que la empresa solicite la revisión de la decisión administrativa ante la instancia judicial que corresponda.

Manifestó que otro aspecto que releva la importancia del nuevo esquema sancionatorio es el hecho de que la imposición de una sanción administrativa tiene valor probatorio, porque acredita la existencia de culpa infraccional, que es un antecedente para la procedencia de la indemnización que declarará el juez en el procedimiento para perseguir la responsabilidad civil. Expresó que uno de los mayores problemas que enfrenta el consumidor en los juicios que desea llevar adelante es que se ve en la necesidad de probar todo, dado que hay una aplicación equivocada de la legislación, pues la regla general establecida en el artículo 1547 del Código Civil expresa que la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, o sea, al proveedor.

En este contexto, explicó que la idea de introducir una carga probatoria dinámica que plantea el proyecto debería estudiarse con más cuidado. Recordó que esta institución sólo opera en España y en algunas provincias argentinas y que, en resumidas cuentas, establece que la carga de la prueba le corresponde a quien el juez considere que está en mejores condiciones de asumirla. Expresó que esta regulación genera inseguridad jurídica, añadiendo que en el caso del consumo, la respuesta alternativa es mucho más plausible y consistirá en invertir derechamente la carga de la prueba y establecer que el proveedor, que se supone que es un profesional de su área, tendrá que acreditar que empleó el cuidado debido.

Vinculado con lo anterior, volvió al punto relativo a la competencia. Expresó que, en la actualidad, la competencia de los tribunales civiles se centra en tres materias: las cobranzas, que ocupan casi el 90% de la capacidad actual; los contratos y la responsabilidad civil. Manifestó que hay cierto consenso en que la tramitación de las cobranzas debe salir de la competencia habitual de los tribunales. Explicó que la competencia relacionada a contratos se refiere a casos medianos y pequeños, pues las disputas relativas a grandes contratos quedan entregadas al arbitraje. Expresó que los problemas típicos que enfrentan las relaciones de consumo son, justamente, contratos y responsabilidad.

Planteó que todavía hay problemas con la duración de los procedimientos comunes en materia civil, pero se supone que hay un proyecto de reforma procesal civil en marcha, además de que en

paralelo se ha avanzado en la elaboración de procedimientos especiales para los juicios de consumo. Estos últimos, dijo, son problemas contractuales masivos que interesan a las personas, que hoy no se resuelven de manera adecuada pues los juzgados de policía local no disponen de la infraestructura y la profundidad suficiente.

A continuación, se refirió a los aspectos infraccionales e indemnizatorios del proyecto. Recordó que las multas están regidas por el derecho administrativo sancionatorio, que tiene varios puntos de contacto con el derecho penal y que, en general, se someten a las garantías propias de ese ordenamiento. Por su parte, las indemnizaciones son compensaciones para las víctimas.

Expresó que tanto las multas como las indemnizaciones buscan generar efectos disuasivos.

Señaló que la opción por las multas impone varios desafíos relativos al debido proceso y al cumplimiento de las garantías vinculadas a la pena. Con todo, advirtió, hay que tener cierta precaución con traslapar en forma automática la prohibición del *ne bis in ídem* penal, porque en materia infraccional muchas veces distintos ordenamientos cautelan bienes jurídicos de la más diversa índole.

Por su parte, añadió, las indemnizaciones tienen la ventaja de ir directamente a las víctimas, aun cuando en materia de consumo tienen la desventaja de que los perjuicios que sufre cada cliente son comparativamente bajos como para que individualmente se incentive la litigación, aunque se trate de una gran cantidad de afectados. En razón de ello, se establecen las acciones colectivas y se permite la participación de asociaciones de consumidores. Indudablemente, argumentó, el interés por litigar mejora si aumentan los montos indemnizables.

Relacionado con lo anterior, planteó el problema de los daños punitivos. En cuanto indemnización destinada a las víctimas, tiene en parte un carácter reparatorio, al cual se agrega un rol sancionatorio, pero con la precisa salvedad de que, a diferencia de las multas, no termina en el erario fiscal. Expresó que la naturaleza punitiva de la indemnización es un asunto conocido en las legislaciones comparadas y que incluso en nuestro ordenamiento jurídico tiene un importante punto de contacto con la indemnización por el daño moral, que por su propia naturaleza no repara el patrimonio de las víctimas, sino que las compensa por medio de una pena privada. Dijo que así lo consignó el tratadista francés George Ripert al referirse a la regla moral en las obligaciones civiles y que así también lo ha considerado invariablemente la jurisprudencia nacional.

Manifestó que la apreciación jurisprudencial de este tipo de daños atiende a la gravedad de la culpa, aplicando una regla

clásica del Código Civil, contenida en su artículo 1558, que permite extender el ámbito de perjuicios indemnizables cuando la conducta es dolosa.

Expresó que el único inconveniente práctico de la indemnización punitiva es el cálculo de los montos involucrados. Señaló que lo que parece más adecuado es establecer una regla numérica simple y no una disposición abierta que deba ser apreciada para cada situación, lo que en ningún caso puede considerarse como una fuente de enriquecimiento ilícito para las víctimas, de la misma forma que no lo es la indemnización por el daño moral.

Respecto del daño moral en las acciones colectivas, manifestó que en el año 2004 deliberadamente fue excluido, sin que se expresara una razón clara para ello. Expresó que en el último caso de daños colectivos de grandes proporciones que conoció la Corte Suprema, relativo a la colusión de precios de las farmacias, fue evidente que hubo importantes daños morales para todas las personas que dependían de medicamentos para el tratamiento de enfermedades crónicas, derivados de la angustia vivida a causa del importante aumento de precios que se registraron en cortos períodos de tiempo. Indicó que la práctica uniforme de nuestros tribunales indica que esa angustia es reparable por la vía de los daños morales, porque se trata de una afectación injusta de intereses extrapatrimoniales.

Señaló no se observa ningún inconveniente práctico o constitucional para que se establezcan vías para indemnizar colectivamente los daños morales, por lo que resta al legislador optar por dos vías para su concreción, que son exigir para cada consumidor la acreditación del daño sufrido, lo que torna impracticable la institución, o elaborar una regla que permita una suerte de estandarización por criterios fijados por el juez. Recordó que el daño moral nunca ha estado sujeto en Chile a parámetros estrictos de cálculo y que, por el contrario, siempre ha regido entre nosotros una regla de apreciación judicial prudencial.

Finalizando su intervención observó que, con todo, deben revisarse las reglas que se introdujeron para este tema en la Comisión de Economía de la Corporación. Observó que la modificación al artículo 51 establece que el daño moral debe ser probado, pero a renglón seguido permite que el juez, prudencialmente, construya las categorías de perjudicados a efectos de asignarles indemnizaciones diferenciadas. Expresó que ambas reglas son incompatibles y pasan por encima de la jurisprudencia asentada por nuestros tribunales, que pregona que el daño moral no se prueba, sino que se infiere de antecedentes acreditados. De esa forma, no es necesario probar el sufrimiento que significó la muerte repentina de un pariente directo, sino que ello se infiere de la pura cercanía cotidiana entre la víctima y el fallecido.

A continuación, la Comisión escuchó **al abogado señor Alejandro Ferreiro.**

El señor Ferreiro planteó que su presentación se dedicaría a los elementos de gobierno corporativo que considera el proyecto de ley en discusión, en base a un informe que le fuera solicitado por la Cámara de Comercio de Santiago.

Como consideración de índole general, manifestó que no tiene mayores cuestionamientos a las nuevas facultades que se le confieren al SERNAC, las que obedecen a una tendencia mundial y a la pertinencia de llenar un vacío institucional existente en esta materia.

Expresó que el punto está en dilucidar si el gobierno corporativo con el que el proyecto dota a la institución asegura que las nuevas atribuciones se ejerzan de manera idónea. Indicó que la iniciativa considera cuatro grupos de nuevas atribuciones, a saber, la posibilidad de imponer sanciones; la capacidad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores; la de dictar normas de carácter general, y la de llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva asociado al resguardo de intereses difusos o colectivos.

Precisó que a mayor cantidad de nuevas atribuciones que se otorguen, mayor cuidado habrá que tener con los mecanismos necesarios para ejercerlas.

En relación con el titular de estas atribuciones, planteó que parece relevante reflexionar sobre el mérito de transitar a modelos que establezcan el ejercicio de las mismas por órganos colegiados, como se consideró en el proyecto de ley que introduce una Comisión de Valores, que tendrá a su cargo el ejercicio de las facultades normativas y sancionadoras de la actual Superintendencia de Valores y Seguros.

Respecto de la forma como se ejercen estas atribuciones, sostuvo que en la doctrina comparada se ha identificado un conjunto de buenas prácticas, que son recogidas en parte por el proyecto.

Planteó que un punto a favor de la actual formulación es considerar, como trámite obligatorio previo para ejercer la facultad de dictar normas, la consulta pública. Con todo, añadió que no se contempla -debiendo establecerse-, una evaluación ex ante del impacto de la regulación que se propone adoptar, pues es una forma de que la consulta pública previa sea informada. Expresó que en este ítem se encuentran la definición adecuada que se quiere enfrentar con la nueva norma; la justificación de la intervención del órgano; la evaluación de costos y beneficios que se esperan, etc. Manifestó que este punto es particularmente

importante, debido a que los actos que regularía el SERNAC tienen un ámbito de aplicación masivo, por lo que la correspondiente normativa podría abarcar casi cualquier área.

Otro punto relativo a la facultad de dictar normas generales, continuó, es mejorar el estándar de apertura de la consulta pública. Explicó que el proyecto prevé un plazo común de 20 días, que en principio es muy limitado y, sobre todo, no tiene en consideración la necesaria distinción que hay que hacer entre consultas relativas a proyectos de normas breves o con poco impacto y las que -en cambio-, se refieren a asuntos complejos y de amplia trascendencia. Señaló que el plazo base debería ampliarse si de verdad quiere establecerse la posibilidad de que la comunidad allegue datos útiles para la adopción final de la norma propuesta.

Como tercer aspecto de este nuevo campo de atribuciones, planteó que el resultado del ejercicio la nueva facultad interpretativa debe ser entendido como una actividad que en último término sólo obliga a la Administración. Ello, porque tiene por finalidad estandarizar los criterios de entendimiento de las reglas generales frente al ejercicio de las demás funciones del SERNAC, como la fiscalización o la aplicación de sanciones por parte de una agencia que tiene 15 direcciones regionales. Manifestó que el particular afectado puede someterse de buena fe a la interpretación propuesta por esa autoridad, caso en el cual su actuación debería considerarse *per se* lícita. Como contrapartida, debería siempre quedar la opción de desafiar la interpretación dictada por la autoridad recurriendo a los tribunales, pues esa instancia es la que tiene en su mano la función de determinar, con efectos obligatorios, el sentido o alcance de una norma para un caso concreto.

En relación con la forma como se establecen las sanciones, adujo que el proyecto considera una elevación relevante de las multas que se pueden imponer, reservando para el SERNAC la aplicación de la mayoría de éstas. Expresó que ante ello, cabe preguntarse si supera las exigencias del debido proceso el hecho de que se reserve al director regional la atribución de imponer un castigo pecuniario y si ello importa una efectiva separación de las funciones de instrucción y decisión sobre la materia. Planteó que hay un conjunto de infracciones de escaso monto donde esta separación podría no ser gravitante, pero cuando se trata de sanciones de mayor entidad podría considerarse que la decisión final sobre el asunto esté en manos de un órgano colegiado que no dependa de la estructura jerárquica del servicio, pues además del mayor grado de independencia que importa un cuerpo colegiado paralelo a la línea jerárquica, ello permitirá establecer una cuota de estandarización de la aplicación de criterios sancionatorios. Con todo, manifestó que si se opta por este camino es necesario ampliar la cantidad de consejeros y revisar su forma de nombramiento.

Connotó que un tema pendiente es incorporar una regulación similar a la que contenía el artículo cuarto transitorio que la Comisión de Economía desechó. Indicó que frente a la nueva competencia para dictar normas generales, es importante considerar en el proyecto alguna regla que resuelva los posibles conflictos de competencia con otros órganos reguladores o que tengan facultades de fiscalización o de sanción en áreas vinculadas al campo de acción del SERNAC. Indicó que ante la debilidad del diseño orgánico original de esa institución, muchas superintendencias y órganos reguladores asumieron la protección de los usuarios de las empresas que están bajo su supervisión. Expresó que en materia sancionatoria no es un buen criterio que el que castigue sea siempre el que primero actúe.

Recordó, finalmente, que en el ámbito normativo siempre está la posibilidad de que el órgano sectorial sea escuchado, pero al final de cuentas hay que establecer un mecanismo para dirimir las legítimas diferencias que puedan surgir entre el SERNAC y un organismo sectorial que quieran regular la misma área de la economía.

A continuación, se ofreció el uso de la palabra **al abogado señor Juan Pablo Olmedo.**

El señor Olmedo planteó que su presentación también abordaría el diseño orgánico del SERNAC, pero desde la perspectiva de los derechos humanos, puesto que los derechos del consumidor son derechos humanos de tercera generación. Anunció que consideraría también la necesidad de establecer declaraciones de intereses y un código de conducta para las organizaciones de consumidores y de revisar los estatutos de transparencia de esas instancias y del propio SERNAC.

Desde el punto de vista de la coordinación gubernativa, sostuvo que una alternativa a la anteriormente planteada sobre el artículo cuarto transitorio que rechazó la Comisión de Economía, es considerar la incorporación del SERNAC en el Comité Interministerial Especial de la ley Nº 20.885, que permite hacer definiciones de política nacional.

En seguida, abordó la nueva regulación que se propone para las asociaciones de consumidores. Explicó que el artículo 9º establece nuevas prohibiciones para esas agrupaciones relativas a la distribución de fondos y las vincula a los términos del artículo 100 de la ley Nº 18.045, que establece un listado muy exhaustivo de entes que se consideran relacionados con uno principal. Manifestó que esto es un avance, aun cuando parece ser de difícil fiscalización, a menos que se incorpore la obligación de que los directivos de esas agrupaciones hagan declaración de intereses y se sometan a un código de conducta. Planteó que estas ideas no

son nuevas, pues el artículo 12 de la Convención de Naciones Unidas sobre la Corrupción regula una serie de obligaciones para el sector privado, entre las que se considera este tipo de instituciones.

Respecto de las obligaciones de transparencia que el proyecto contempla para estos entes de la sociedad civil, planteó que es interesante lo que prescribe el artículo 2° del proyecto, que modifica el artículo 16 del decreto ley Nº 2.757, sobre asociaciones gremiales. Allí se impone una obligación de transparencia activa para las asociaciones de consumidores, consistente en la publicación electrónica de declaraciones sobre sus fuentes de financiamiento certificadas por auditoras independientes y la obligación de comunicar esta información al Ministerio de Economía, el que deberá elaborar estándares de transparencia al efecto.

Expresó que el ámbito natural de ampliación de las obligaciones de transparencia son un tipo de organizaciones privadas como las asociaciones de consumo, por lo que las modificaciones planteadas al respecto en el proyecto de ley son positivas. Con todo, sostuvo que hay ciertos puntos que aún deben ser mejorados, como el hecho de que la sede natural para fijar estándares de transparencia es el Consejo para la Transparencia y no el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tal como se hizo en la reciente modificación de la ley de partidos políticos, que dejó en manos de aquel Consejo la regulación sobre un punto muy similar. Por otra parte, no se establecen responsables definidos de estas obligaciones ni acciones populares para exigir su cumplimiento.

Respecto de las obligaciones de transparencia activa que incumben al SERNAC, se refirió a dos puntos. En primer término, llamó la atención sobre la idea del artículo 58 A, que impone a la agencia la obligación de elaborar un plan anual de fiscalización cuyas directrices generales serán públicas, lo que se considera una buena medida, debiendo complementarse con otra regla que ampare esta obligación en las normas generales de transparencia activa del SERNAC. También procedería considerarla como parte de la cuenta pública anual que le corresponde a esta agencia. En segundo lugar, en lo relativo a la nueva atribución general para la aplicación de sanciones que establece el artículo 58 C del proyecto, postuló que deberían considerarse también obligaciones de transparencia activa en lo relativo a la revelación de información estadística general sobre el uso de esta atribución y sus resultados.

En seguida, pasó a revisar el sistema de fondos concursables previsto para las referidas organizaciones de consumidores y el esquema para asignación de financiamiento destinado a la asistencia legal de los afectados. Sobre el primer elemento, hizo tres observaciones: en primer término, expresó que el esquema general de fondos concursables para actividades privadas es un mecanismo que está en retirada en el ordenamiento administrativo nacional, por lo que resulta necesario un

esfuerzo argumentativo mayor para plantear su justificación. En segundo lugar, indicó que es extraño que la secretaría abocada a la administración de estos recursos se radique en el Ministerio de Economía y no en el SERNAC, que se supone que es la agencia que sostiene la relación cotidiana con las asociaciones de consumidores. Y en tercer término, opinó que es muy importante que se visibilice la gestión de estos fondos para evitar malas prácticas y desconfianza pública, para lo cual resultaría muy útil que la secretaría a cargo se sujetara a obligaciones de transparencia activa fuertes.

En relación con el esquema propuesto para financiar la asistencia legal de los afectados, afirmó que el proyecto propone una regulación confusa, porque por una parte se le da una competencia amplia a las Corporaciones de Asistencia Judicial, pero a renglón seguido ella se suspende hasta que se establezca el nuevo sistema de asistencia judicial, que es una iniciativa proyectada pero que no tiene un horizonte fijo para su creación. Mientras esa condición suspensiva no se cumpla, observó, esta tarea sería abordada mediante programas especiales suscritos entre el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Economía, que implicarán transferencias de fondos entre ambas carteras y la colaboración de las organizaciones de la sociedad civil.

Explicó que el mecanismo ya bosquejado merece algunos comentarios. Señaló que es muy llamativo que esta línea de financiamiento, que incide en un aspecto vital de la defensa de los consumidores, no pase por el sistema de fondos concursables, con los alcances que anteriormente se hicieron al respecto. Agregó que tampoco se releva la importancia de la responsabilidad individual que cabe en este esquema a los abogados que en definitiva asumen el patrocinio y poder, asunto que es central en este tipo de prestaciones. Con ese propósito, instó a considerar la posibilidad de que estas asignaciones no pasen por acuerdos con instituciones públicas o privadas que no tengan como principal labor la defensa judicial o la representación legal profesional y que, en cambio, se incorpore la idea de convenios con agrupaciones de abogados, colegios profesionales regionales de abogados o clínicas jurídicas que funcionen al alero de escuelas de derecho universitarias. Manifestó que un mecanismo similar de tercerización, con las correcciones antes planteadas, podría adoptarse para llevar a cabo la función de mediación.

En otro ámbito, recomendó tener cierto cuidado con la adopción de organismos colegiados autónomos en materias regulatorias, tal como lo demuestra la experiencia en las diversas áreas en que se ha incorporado este sistema. Expresó que no se puede seguir estableciendo institucionalidades *ad hoc* fundadas en la naturaleza del sector. Planteó que mecanismos como la presidencia rotativa del Consejo para la Transparencia no son eficientes, porque atentan contra el liderazgo, y que tampoco lo es que el jefe de servicio sea un funcionario que no integre el respectivo Consejo, como sucede con el Consejo Normativo que se propone

para el SERNAC. Añadió que la práctica también ha demostrado que el sistema de consejeros *part time* no funciona, por los problemas de funcionamiento interno y porque significa una fuente evidente de conflictos de interés.

Opinó, finalmente, que el modelo que en este caso se debiera seguir es el del proyecto de ley que crea el Consejo de Valores, que establece un nombramiento de dedicación exclusiva comprometido con la misión institucional.

Seguidamente, hizo uso de la palabra **el abogado señor Arturo Fermandois.**

El señor Fermandois explicó que concurría a la Comisión a título individual y que su exposición se enfocaría en la perspectiva constitucional de la iniciativa en estudio.

Expresó que las observaciones que le merece el proyecto se centrarán en considerar si las nuevas atribuciones que se otorgan al SERNAC son puramente administrativas o si incluyen componentes jurisdiccionales, además del rol que cumple la mediación en el proceso relativo a los consumidores.

En primer término, postuló que diferenciar entre lo administrativo y lo jurisdiccional ofrece cierta complicación, aun cuando resaltan tres criterios de distinción: el monto de las sanciones cursadas; la gravedad de la conducta que se debe apreciar para cursar la infracción (si se trata de un quebrantamiento importante del ordenamiento jurídico o si sólo importa una conducta leve), y si la calificación que se debe hacer comprende una dilucidación jurídica o se trata de una mera constatación de hechos.

Manifestó que en este aspecto el proyecto tiende a contradecir la tendencia relativa a la creación de tribunales especiales que conocen conflictos en áreas específicas de la economía. Sostuvo que muchas de las nuevas atribuciones que se le confieren al SERNAC en el área del consumo quedan en manos de esos nuevos tribunales especiales en el área de su especialidad, por ejemplo, el margen que se otorga para aplicar multas de alto monto. Además, muchas de ellas importan la apreciación de conceptos jurídicos y no las meras constataciones de hecho, como la indemnización por daños punitivos, la verificación de si se está frente a una discriminación arbitraria, la calificación de abusiva de una cláusula contractual dada, etc.

Precisó que los puntos anteriores, según el proyecto, quedan en manos de la apreciación de los funcionarios a cargo y no de los tribunales. Añadió que todas estas atribuciones son más que razonables en el ámbito de la regulación del consumo, pero –precisó- su

conocimiento y fallo debería quedar entregado a una instancia jurisdiccional independiente y no al Administrador.

Recordó que históricamente el Tribunal Constitucional ha permitido que ciertas funciones jurisdiccionales queden radicadas en la Administración, imponiendo en todo caso las garantías propias del ejercicio judicial. Sin embargo, añadió, crecientes votos de minoría en resoluciones más cercanas en el tiempo han dejado entrever una suerte de cambio de este criterio, en dirección a la idea de que todos los conflictos de relevancia jurídica deben ser resueltos por instancias que formen parte del Poder Judicial -ya sea como tribunales ordinarios o especiales-, y no por la Administración. Planteó que los criterios generales detrás de este cambio radican en la afirmación del principio de independencia objetiva de la instancia llamada a dirimir y de imparcialidad subjetiva del resolutor. Expresó que estas directrices no se pueden predicar de manera simple y directa cuando se trata de funcionarios del SERNAC llamados a resolver dichas controversias.

Sostuvo que si se quiere legislar para lograr una institucionalidad poderosa en el ámbito del consumo, los problemas antes anotados deben superarse a la luz de los criterios jurisprudenciales actuales del Tribunal Constitucional.

En otro orden de materias, se refirió a las nuevas funciones relativas a la mediación. Expresó que la mediación es un fenómeno nuevo que se está imponiendo en nuestro ámbito y que facilita la solución de controversias pues genera un equivalente jurisdiccional que es eficaz y sobre todo porque impone a las partes revelar sus pretensiones contradictorias. Estos puntos, dijo, suponen la necesidad de asegurar el carácter neutral del órgano llamado a mediar y, como contrapartida, de aplicar la prohibición de que pueda asumir la defensa de una de las partes.

Expresó que el proyecto adolece de problemas en esta área, los que, sin embargo, tienen vías de solución expeditas. Por ejemplo, sacando la mediación de la orgánica de la institución, radicándola en una instancia externa neutral -como muchas regulaciones sectoriales actualmente vigentes-, o por la vía de dejar el asunto como está, pero limitando la posibilidad de que el SERNAC se haga parte en un procedimiento judicial ulterior contra alguno de los que fueron llamados a una mediación previa.

Consideró, en último término, que las aseveraciones y recomendaciones anteriormente expresadas también deben ser recibidas a la luz del comportamiento actual del Tribunal Constitucional, que se ha mostrado más sensible para apreciar estas cuestiones, no sólo en el trámite de control preventivo, sino también en la tramitación de inaplicabilidades por inconstitucionalidad incoadas durante los

procedimientos que lleva a cabo el SERNAC.

Luego, hizo uso de la palabra **el Honorable Senador señor Larraín,** quien valoró las intervenciones anteriores, agregando que muchos de los conceptos vertidos provocan que el proyecto en estudio le despierte preocupaciones. En primer lugar, señaló que se han manifestado opiniones muy disímiles respecto del problema del *ne bis in ídem* y de la procedencia y regulación del daño moral en casos de afectaciones colectivas. Como segundo punto, observó que no se ha abordado la plétora de nuevas atribuciones que esta iniciativa confiere al Director Nacional del SERNAC, ni el hecho de si los contrapesos institucionales que para ese fin se diseñan son adecuados.

Manifestó que la tendencia actual es subrayar la importancia de los derechos de los consumidores, siendo este proyecto una buena respuesta a tal inquietud. En efecto, señaló, no cabe duda que es necesario robustecer las atribuciones del SERNAC y mejorar la condición de los usuarios ante los abusos; entonces, añadió, el problema radica en cómo hacerlo de la manera más efectiva.

Expresó que también parece relevante dar un rol más preponderante al Consejo Normativo, existiendo cierta sombra de duda respecto a si la estructura que se le confiere asegura la operatividad y efectividad de este nuevo ente.

Por otro lado, sostuvo que podría haber ciertos puntos de contacto entre funciones administrativas comunes y atribuciones que parecen ser de corte más bien jurisdiccional en el nuevo esquema que se propone para las facultades sancionatorias, lo que debería dilucidarse en una forma más fina.

A continuación, intervino **el Honorable Senador señor De Urresti,** quien adujo que frente a las diversas observaciones que se han planteado y a la magnitud de las nuevas atribuciones que se le confieren al SERNAC -que consideró necesarias, dado el escenario actual-, no parece apropiada la opción de insistir por que la competencia para conocer de estas causas siga radicada en los juzgados de policía local sin que se explore la posibilidad de recurrir a la justicia civil ordinaria, que es la sede más evidente para abocarse a estos asuntos.

A su turno, **el Honorable Senador señor Araya** expresó que en las exposiciones anteriores se perfilan cuatro temas que deben ser resueltos en la discusión subsiguiente de la Comisión. Éstos son:

- La nueva regulación de las multas e indemnizaciones y la forma como se compatibilizan;

- Las fórmulas sobre gobierno corporativo y la manera de precisar cómo se ejercerán las nuevas atribuciones que el proyecto considera para la Administración;

- La regulación y procedencia del principio de especialidad, el que, a la luz de la forma como ha operado el artículo 2º bis vigente de la ley, parece ser más una restricción que una solución, y

- La necesidad de aplicar medidas de transparencia activa a las organizaciones de consumidores y a las entidades que liciten programas de defensa judicial en esta materia.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo sostuvo que tras este proyecto está la reformulación de una institucionalidad orientada a fortalecer los derechos de los consumidores, dando cuenta del retraso que existe en nuestro medio respecto a este tema. Planteó que la voluntad del Ejecutivo es que ello se logre con las mayores garantías posibles para todos los involucrados, de manera que a cada uno de ellos le asista el convencimiento que será tratado de manera justa.

Recordó que en el caso de la reforma de la institucionalidad sobre libre competencia se tomaron de manera exitosa todos los resguardos anteriores, añadiendo que en ello a la Comisión de Constitución del Senado le cupo una participación destacada.

Manifestó, enseguida, que el Ejecutivo no comparte las objeciones de constitucionalidad que ha esbozado el profesor señor Fermandois. Ello, señaló, a la larga importa una posición contraria a la existencia de organismos administrativos con facultades sancionatorias, lo que no se condice con el estado actual de nuestro ordenamiento jurídico administrativo, con el funcionamiento cotidiano del mismo ni con las reformas y modernizaciones que en ese sentido ha aprobado el Parlamento en el último tiempo. En dichas reformas, añadió, se ha tenido especial cuidado con el resguardo del debido proceso administrativo y la regla de control judicial de las decisiones.

Refiriéndose al problema del *ne bis in ídem* que plantea el proyecto, **el abogado don Jorge Correa** expresó que en las legislaciones sectoriales de nuestro ordenamiento jurídico se admiten sanciones por infracciones que no importan una interrupción del servicio para el usuario, es decir, una pena sin daño. Expresó que es evidente que esas sanciones son compatibles con las indemnizaciones o multas por transgresiones a los derechos de los consumidores, no obstante que es mucho más difícil sostener la misma compatibilidad cuando en la tipificación de esas infracciones contenidas en leyes sectoriales se tiene en vista, justamente, el interés del usuario frente a una interrupción, suspensión o

paralización del servicio regulado. Planteó que en el último supuesto, irremediablemente tendrá lugar una suerte de carrera entre el SERNAC y el órgano sectorial que regule el servicio afectado, lo que a todas luces es inconveniente, amén de la evidente infracción de la prohibición constitucional del *ne bis in ídem*.

Por su parte, **el profesor señor Tapia** opinó que el punto anterior requiere de más precisiones, porque en la práctica hay tipos infraccionales en la ley que no tienen en vista, para su configuración, el perjuicio de los consumidores, sino intereses de otra índole que a la ley le corresponde defender. Expresó que si, además, los usuarios sufren daños por ello, es perfectamente posible que se apliquen en paralelo dos sanciones, porque se han afectado bienes jurídicos de diversa índole. Manifestó que ese esquema se repite en múltiples regulaciones vigentes y trajo a colación lo que se establece en el ámbito de la protección de la libre competencia, que utiliza tipos infraccionales que tienen en vista la protección de ese bien jurídico, aunque evidentemente los mismos hechos también pueden afectar a los consumidores o a la competencia deslealmente tratada a causa de ello. En este último caso, agregó, en paralelo procede un resarcimiento a favor de los perjudicados, quienes tienen acción para reclamar en la jurisdicción que estimen mejor para la defensa de sus intereses.

Expuso que los daños punitivos son una cuestión distinta e independiente de las multas que en provecho del erario público se determinen, asunto que en el derecho comparado es un dato pacífico. Puntualizó que detrás de este esquema está la represión a lo que se denomina "culpas lucrativas", que es el fenómeno que se produce cuando una persona o empresa, al emprender un curso de acción determinado, no sólo daña a los particulares -surgiendo la obligación de indemnizarlos-, sino que además se enriquece justamente a causa del daño que genera, en una proporción superior. Indicó que es evidente que ello debe ser sancionado, siendo la vía extra de los daños punitivos una buena herramienta a favor de las víctimas, porque además de ser justa, es un mecanismo eficiente que incentiva a las víctimas a actuar, sobre todo en ámbitos donde los daños son tan fragmentados que el costo de litigar es mayor a la pretensión que se enarbola.

Respecto de la observación sobre la sede jurisdiccional, planteó que el problema estriba en el virtual punto de paralización que afecta a la reforma de la justicia procesal civil. Expresó que al parecer el asunto se debe a que hubo un esfuerzo por avanzar en la reformulación completa del procedimiento que descuidó la parte orgánica, lo cual es particularmente pertinente para los conflictos del consumo. Reiteró, al respecto, que hay pleno consenso en cuanto a que la tramitación de las causas de cobranza salga de la competencia de los juzgados de letras en lo civil, lo que genera el espacio suficiente de capacidad institucional para que

esos tribunales asuman la tarea de solucionar los conflictos del consumo, que son parte de su ámbito natural de competencia.

En relación con el principio de especialidad, planteó que la aproximación académica al tema le permite concluir que detrás de la defensa de esa directriz no parece haber más que una estrategia de defensa de los proveedores y prestadores de servicios, por medio de la cual intentan zafarse de la aplicación de las reglas de la ley de protección de los derechos de los consumidores. Expresó que esa defensa indefectiblemente es desechada por los tribunales superiores de justicia, sin que ello evite la consiguiente pérdida de tiempo y el desgaste de la defensa de los consumidores. En razón de lo anterior, planteó que el artículo 2º bis tantas veces citado, termina siendo una forma de desprotección a los consumidores.

El abogado señor Fermandois connotó que el voto de minoría de la sentencia del Tribunal Constitucional rol 2042 plantea un juicio crítico a la posibilidad de que funcionarios de la Administración emprendan procesos de mediación. Afirmó que esto es una expresión del dinamismo constitucional y permite prever posibles contingencias constitucionales.

A su turno, **el abogado señor Ferreiro** planteó que la función de mediación que el proyecto otorga al SERNAC en casos que afectan el interés difuso o colectivo y la posibilidad subsecuente de que esa repartición pueda recurrir a los tribunales si el proceso de composición falla, presenta algunos bemoles. Añadió que así lo considera el propio proyecto, el que prevé un grado de independencia funcional entre la unidad del SERNAC que llevará a cabo la mediación y la que se encargará de la denuncia judicial ulterior y también una regla que sanciona el mal uso de la información reservada que haya proporcionado el proveedor en la correspondiente mediación. Sobre el particular, planteó que la pregunta que surge es si estas cortapisas son suficientes.

Expresó que la solución a este complicado problema parece estar a la mano, porque la ley vigente prevé la existencia de un cuerpo externo e independiente de árbitros financieros para regular los conflictos que tengan lugar en materia crediticia. Indicó que esa opción no ha tenido mucha aplicación práctica, pero existe y podría aplicarse para la mediación de estos intereses colectivos o difusos.

A continuación, **el señor Director Nacional del SERNAC** formuló algunas aclaraciones respecto de lo expuesto anteriormente. En primer lugar, se refirió a la nueva regulación que se propone sobre mediaciones colectivas. Sobre ese particular, reiteró que no se trata de una función nueva, sino de una actividad que en la actualidad el SERNAC ejerce regularmente. Planteó que la idea es regular lo que existe,

siendo ello completamente distinto a todos los otros mecanismos de arbitraje presentes en la ley del consumidor y en el resto del ordenamiento, pues todos parten de la base de conflictos que afligen a un único consumidor y a un único proveedor de servicios regulados. Puntualizó que acá se trata de casos masivos, que han llegado a abarcar a 500.000 consumidores por un lado y a toda una industria por otro, por lo que no son aplicables los mecanismos que se han mencionado.

Puso de relieve que tanto en el sistema actual como en la nueva regulación que se propone, se prevé un mecanismo que es estrictamente voluntario para las partes y que es más garantista para el proveedor o prestador de servicios que lo que actualmente opera. Planteó que desde el año 2010 se han desarrollado más de 470 procesos de mediación, en los que se han logrado soluciones consensuadas entre las partes que han significado 12 mil millones de pesos de devoluciones a los consumidores y ningún juicio colectivo ulterior, lo que demuestra que se trata de un mecanismo de arreglo efectivo para esta clase de conflictos.

En otro orden de materias, planteó que tanto el artículo 50 P como el 50 R establecen reglas que impiden que ante un mismo hecho se imponga más de una sanción, regla que también es oponible a los tribunales. Por ello, afirmó que deberían entenderse salvadas las observaciones que al respecto se han planteado.

Por otra parte, señaló que la opción por los juzgados de policía local es deliberada, porque con eso se busca la inmediatez y la cercanía con los consumidores. Expresó que en un principio se supuso que -reforma procesal civil mediante-, los tribunales civiles serían la sede adecuada, pero lamentablemente esa reforma no ha avanzado, por lo que se retomó la idea de mantener la competencia donde actualmente está radicada. A la vez, planteó que los órganos gremiales que agrupan a los jueces de policía local están contestes en esta materia.

El Honorable Senador señor De Urresti dio a conocer su desacuerdo en relación con el último asunto planteado por el señor Director Nacional, pues, según expresó, la práctica habitual de los juzgados de policía local dista mucho de representar un estándar de cercanía e inmediatez desde el punto de vista de la infraestructura que ofrecen, de los procedimientos que aplican y de la especialización de quienes ejercen esas funciones. Manifestó que entiende que hay una reforma procesal civil pendiente, lo que, sin embargo, no debería ser óbice para avanzar ni tampoco pretexto para incorporar soluciones que se anuncien como provisionales y que, en definitiva, se eternicen.

El señor Director Nacional del SERNAC compartió los conceptos generales expresados en favor de que estos asuntos deben ser conocidos en definitiva por los tribunales civiles, pues ello

sería parte de su competencia natural. Con todo, observó que teniendo en vista la pausa que se ha producido en la tramitación de la reforma procesal civil, lo que corresponde es comparar el estado actual de la justicia de policía local y el nivel de atochamiento y demora en la tramitación de causas que exhiben los tribunales de letras en lo civil, operación que permite apreciar que hay mejores argumentos para optar por policía local.

Sesión del 6 de septiembre de 2016

En la sesión siguiente, la Comisión escuchó **a representantes de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, y a los profesores señores Francisco Agüero y Germán Concha.**

En primer término, usó de la palabra **el abogado de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, señor Cristián Acuña.**

En nombre de dicha institución, **el señor Acuña** agradeció la invitación a participar en este debate e inició su presentación manifestando que esa entidad comparte la idea de perfeccionar el sistema nacional de protección de derechos de los consumidores, de manera que sea más ágil y eficiente. Con todo, observó que causa preocupación el hecho de que no se reconozca el esfuerzo que a diario realizan los asociados de dicha Cámara, sobre todo los que tienen la condición de pequeñas y medianas empresas, para las cuales la relación con los clientes es asunto de preocupación constante.

Consideró necesario que la actividad comercial se desarrolle en un marco de respeto de los derechos y obligaciones de las partes, señalando que si bien el fortalecimiento de la capacidad sancionatoria parece una consecuencia lógica frente al comportamiento de algunas personas, ello no debería ser el centro del proyecto en discusión.

Observó que su institución preferiría analizar medidas que tuvieran por objeto fortalecer la relación comercial entre consumidores y empresas, brindar una adecuada información y capacitación y reforzar la calidad de hecho esencial que tienen las relaciones de consumo en cuanto base de una economía sana, las que deben regirse por los principios de reciprocidad y buena fe.

Manifestó que en ese marco, se extraña que el proyecto no contemple la implementación de programas de cumplimiento o capacitación en materia de derechos de los consumidores y que no fortalezca un mecanismo de mediación independiente como manera efectiva

de avanzar en la solución de las denuncias que se plantean. Sostuvo que, en cambio, la vía elegida incrementa de manera muy significativa las multas, lo que no contribuye a reparar el eventual perjuicio a los consumidores.

Expresó que la institución que representa estima que este es un proyecto de extraordinaria importancia para el debido desarrollo de las relaciones comerciales en el futuro y confía que en que esta Comisión le introducirá los ajustes necesarios para garantizar que las relaciones comerciales se desarrollen en un ambiente de respeto y equilibrio. Agregó que también espera que el proyecto erija un Servicio Nacional del Consumidor con una estructura corporativa moderna y eficiente, que colabore activamente en la solución de los conflictos que puedan presentarse en las materias de su competencia.

Seguidamente, anunció que el resto de su exposición abarcaría los siguientes dos tópicos: los criterios sancionatorios que propone esta iniciativa y el nuevo régimen indemnizatorio.

1.- Criterios sancionatorios

En este ámbito, afirmó que desde una perspectiva puramente legal llama la atención la aparente falta de consideración jurídica respecto de la vinculación entre la gravedad de la conducta reprochada y la sanción aparejada. Como ejemplo, señaló que el proyecto considera de la misma gravedad, a la hora de establecer un tope de multa, la sobreventa de entradas a espectáculos y la publicidad realizada a través de medios de comunicación social cuando ella pone en riesgo la vida de los consumidores, previendo, en el primer caso, una multa hasta 10 veces superior a otros cobros indebidos o a la no prestación de un servicio contratado.

Expresó que las conductas anteriormente descritas no tienen la misma naturaleza ni merecen el mismo reproche, por lo que su tratamiento legislativo debería ser diferenciado.

Respecto de las nuevas circunstancias atenuantes y agravantes que se contemplan, connotó que no contribuye a reparar el daño la circunstancia de que el juez o el Servicio, cuando aplica la sanción, no tenga la obligación de velar porque ella sea proporcional a la afectación provocada a los derechos de los consumidores o a la gravedad de la conducta.

A su vez, puntualizó que también se echa de menos la consideración jurídica de la responsabilidad y la culpa que se asigna al proveedor en la conducta reprochable. Justificó esa apreciación señalando que el proyecto consulta los siguientes parámetros para la aplicación de multas:

- Parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor.

- Grado de asimetría de información de las partes.

- Beneficio económico obtenido.

- Cantidad de infracciones cometidas.

- Situación económica del proveedor.

Expresó que la aplicación de los criterios anteriores genera un sinnúmero de problemas prácticos. En primer lugar, observó que la asimetría de información entre las partes deriva del deber de profesionalidad del proveedor, razón por la cual no se le puede dar la calidad de ponderar a una circunstancia que es propia de la relación comercial entre proveedores y consumidores.

En segundo lugar, adujo que los criterios antes anotados permitirían que si una infracción es descubierta con rapidez sin que, por consiguiente, genere beneficio económico, sea considerada de forma más benigna, aunque se trate de una negligencia temeraria del proveedor que ha puesto en serio riesgo la salud de los consumidores.

Señaló que un contrasentido similar se produce si se compara la situación del proveedor que comete un error formal que genera la ocurrencia de numerosas infracciones antes de ser detectado y la de otro comerciante que, actuando de mala fe, perjudica a sabiendas a un número pequeño de consumidores porque es sorprendido en forma temprana. Explicó que para el primer caso, la sanción es mayor.

A continuación, abordó el sistema de determinación de multas en caso de infracciones que afecten el interés difuso o colectivo. En este ámbito, observó que el criterio de multiplicación de multas por el número de consumidores afectados presenta variados problemas. Indicó que aunque se trata de una situación más grave que la que puede aquejar a un solo consumidor, lo que en principio justificaría aplicar una agravante o imponer el máximo de la sanción, no por ello deja de ser un comportamiento único que no permite que sea sancionado varias veces, en virtud del principio *ne bis in ídem.*

En la misma línea, explicó que la multiplicación de la sanción por el número de personas afectadas impide que el tribunal pueda utilizar los criterios comunes de determinación de multas, que consideran de nuevo la cantidad de afectados y la naturaleza de la infracción.

En seguida, se refirió al sistema de atenuantes y

agravantes. En primer término, expresó que la atenuante principal en el proyecto debería ser la de procurar la reparación del mal causado y no la de repararlo de forma íntegra, pues lo segundo importa una virtual aceptación de la demanda. Además, no debería considerarse en esa condición el hecho de que una empresa sea de mayor tamaño. Por otra parte, la redacción de la causal de reincidencia se presta para confusión, pues se aprecia de forma automática cuando se dictan dos o más resoluciones administrativas contra una misma empresa, aunque se trate del mismo hecho.

A la vez, indicó que el método para construir el tope sigue el modelo recientemente introducido en la Ley de Defensa de la Libre Competencia para sancionar la colusión o el abuso de posición dominante, que es una conducta consustancialmente dolosa. Observó, además, que en las infracciones a los derechos del consumidor la regla es la culpa y no el dolo.

Sostuvo que las observaciones anteriores ameritan una revisión de los nuevos criterios sancionatorios que propone el proyecto, añadiendo que, en su reemplazo, debería avanzarse en las siguientes líneas:

- Establecer un catálogo que permita diferenciar entre infracciones graves y menos graves;

- Consagrar como criterio básico de aplicación de multas la existencia de dolo o culpa en la conducta del proveedor;

- Perfeccionar el régimen de atenuantes y agravantes, y

- Establecer un criterio de gravedad como base para la infracción al interés colectivo o difuso, eliminándose la referencia al número de consumidores como factor de multiplicación y el techo de las mismas.

Para finalizar este acápite, afirmó que la falta de consideración respecto de la actuación previa y posterior del proveedor como elementos para graduar la multa resta razonabilidad al proyecto y lo hace blanco de ataques en cuanto a su constitucionalidad, tanto desde el punto de vista de la prohibición de establecer diferencias arbitrarias, como por la exigencia de la proporcionalidad.

2.- Régimen indemnizatorio

Manifestó que en esta área hay tres temas que destacan:

- El establecimiento de indemnizaciones punitivas respecto de servicios básicos;

- La introducción de los daños punitivos en los procedimientos colectivos, y

- Permitir la indemnización del daño moral en los procedimientos colectivos.

Expresó que el proyecto mantiene el sistema actual de la ley, que distingue entre acciones indemnizatorias individuales, colectivas y de interés difuso. Añadió que la compatibilidad entre demandas colectivas e individuales se justifica en razón de que algunos consumidores pueden haber padecido daños especiales, explicando que el problema que se aprecia en la modificación propuesta por el proyecto no dice relación con ello, sino con la entidad de la indemnización que se obtenga, pues las normas despachadas en el trámite reglamentario anterior permiten:

- Procurar una mayor reparación que el daño efectivamente sufrido para el caso de una indemnización compensatoria;

- Contemplar dos o más reparaciones para un mismo hecho, si la indemnización es punitiva y

- Que el alcance de las dos anteriores exceda los límites que impone el respeto al principio del enriquecimiento sin causa.

En seguida, pasó a referirse a la introducción de la institución de los daños punitivos, consagrada en el artículo 53 C del proyecto. En primer término, señaló que por medio de esa nueva regla se permite sancionar dos veces por la mayor gravedad del hecho, pues por un lado se configuran dos agravantes -reincidencia y daño o riesgo de daño grave-, lo que aumenta los pisos mínimos de las multas aplicables, a la vez que se aumenta en un 25% las indemnizaciones que proceden.

Expresó que lo anterior es claramente contrario a la institución anglosajona de los *"punitive damages"* en que se basa la propuesta, pues en el derecho comparado tal indemnización tiene por objeto servir de elemento disuasorio suficiente para evitar ciertas conductas especialmente graves, lo que en nuestro ordenamiento se logra mediante el aumento sustantivo de las multas.

Consideró que incluir este tipo de indemnización no sólo es innecesario, sino que se traduce en una doble sanción, a todas luces excesiva y contraria a nuestro ordenamiento, sobre todo considerando el alto monto de las multas en juego.

A continuación, se refirió al daño moral en las acciones colectivas. Recordó que en nuestro ordenamiento civil el daño moral es el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida. A su turno, la indemnización del daño, cualquiera sea su naturaleza, responde a elementos de justicia y busca evitar un enriquecimiento indebido mediante el respeto de principios que buscan que el resarcimiento sea completo y que comprenda los daños directos, ciertos y probados.

Connotó que el proyecto modifica el artículo 51 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, permitiendo extender las acciones colectivas al daño moral, el que, por su naturaleza -la afectación de la integridad física o síquica de las personas-, y por su magnitud, no es idéntico para un colectivo de personas.

Expresó que, por definición, los daños o dolores morales son personales, agregando que no se avizora la forma en que podría generalizarse una cuantía para reparar los daños de un grupo indeterminado de personas, sin pasar a llevar un criterio mínimo de justicia y de respeto al principio de enriquecimiento sin causa.

Reconoció que el proyecto adopta algunos resguardos en esta área, entre los que se cuentan los siguientes:

- Que la existencia de estos padecimientos conste entre los puntos de prueba;

- Que quien alega la existencia de los daños y su monto los acredite, y

- Que se permita al juez valerse de pericias para acreditar los puntos anteriores.

Explicó que estos resguardos parecen entender que la complejidad radica en la prueba y no en el hecho previo de que este tipo de daños no se padecen por igual por los consumidores, no existiendo un modo racional de acreditarlos en forma pareja o idéntica para un colectivo. Expresó que los argumentos anteriores permiten afirmar que el daño moral no puede ser objeto de una avaluación en el marco de un proceso colectivo, por lo que su resarcimiento debería quedar reservado para los procedimientos individuales.

Finalmente y a manera de conclusiones, sintetizó su presentación en los siguientes puntos:

a) La entidad que representa comparte los fundamentos de esta iniciativa legal en cuanto a la necesidad de avanzar en

una protección moderna y ágil de los derechos de los consumidores;

b) Se comparte también la necesidad de sancionar de manera severa las infracciones a la ley;

c) Con todo, se estima que el proyecto equivoca el camino en materia sancionatoria e indemnizatoria, pues la aplicación de las reglas que propone introducir redunda en la aplicación de sanciones enormes a los proveedores por infracciones en las que no se realiza un análisis de gravedad de la conducta o un reproche fundado en el proceder del infractor;

d) Se considera que se está perdiendo la oportunidad de generar un modelo de solución de conflictos sobre la base de modelos de composición efectivos e independientes y, en su reemplazo, se insiste en acentuar un sistema de imposición de sanciones y de pago de indemnizaciones, y

e) Se estima que una solución justa a los conflictos no es aquella que destruye a una de las partes, sino la que equilibra las relaciones entre ellas.

A continuación, se ofreció la palabra **al Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, señor Stefan Larenas.**

El señor Larenas expresó que esa organización ya viene operando en la capital y en algunas ciudades del país por casi 20 años, lapso en el que han trabajado por dar visibilidad a esta ley y a la protección de los consumidores, lo que, dijo, ha contribuido a la gobernabilidad de la nación.

Sostuvo que en su labor continua de los últimos años, han tomado contacto con organizaciones de consumidores que funcionan en otros países y que esa experiencia comparada les ha mostrado que los procesos de fortalecimiento de las agencias estatales de proyección al consumidor no reemplazan a la sociedad civil organizada. Señaló que esta circunstancia también es reconocida por el Mensaje de este proyecto, que aclara que la protección de los derechos de los consumidores no sólo es una tarea del Estado, sino también de las organizaciones intermedias de la sociedad. Señaló que lo anterior se logra estableciendo mecanismos flexibles de financiamiento para las organizaciones de la sociedad civil y para la defensa de los consumidores ante los juzgados de Policía Local.

Señaló que el punto anterior es muy destacable, porque ésta es la primera oportunidad en la que oficialmente se reconoce

que la protección del consumidor es un asunto que trasciende la acción de las agencias estatales.

Opinó que el financiamiento de la operación habitual de las asociaciones de consumidores siempre ha sido un tema acuciante. Expresó que en parte este asunto es encarado por el proyecto levantando los obstáculos legales odiosos que atentaban directamente contra la supervivencia económica de instituciones como la que preside.

Planteó que otro hito en esta línea es el reconocimiento de una labor habitual de las organizaciones de consumidores, consistente en la representación de los afectados en juicio. En este aspecto, valoró que el Estado haya optado por crear líneas de externalización de ese servicio, financiando la labor de las organizaciones de la sociedad civil que se abocan al tema.

Expresó que, en esta línea, también caben algunos reparos al proyecto. En primer lugar, aludió a la nueva regla que se propone incluir en la ley, que requiere que una organización de consumidores tenga presencia en a lo menos 8 regiones del país para que se le reconozca su carácter de organización nacional. Planteó que junto con ADECUS, la institución que él preside encabeza el grupo de entidades privadas que se dedican a este tema, conviviendo con otras en un contexto de mucha precariedad. Por tanto, estimó que la regla en comento parece excesiva. Manifestó que el estándar que se propone para estos efectos podría igualarse a lo que se requiere en la Ley de Asociaciones Gremiales, que exige para la constitución de una federación la reunión de 3 o más asociaciones. Señaló que también deberían incorporarse normas que tiendan a la reunión de las asociaciones de consumidores, evitando su atomización.

Enseguida, se refirió a la nueva regulación que se propone para los juicios colectivos. Manifestó que la experiencia de su organización demuestra que estos procedimientos son particularmente arduos, citando, como ejemplo, algunos juicios que ya llevan más de 10 años de vigencia. Expresó que la regla de carga dinámica de la prueba que se propone -en la parte que obliga al proveedor a entregar todos los antecedentes relevantes para el caso que obren en su poder-, es particularmente útil y relevante, igual que la nueva disposición que permite cobrar daños morales en estos procedimientos, pues por esta vía se asegura que el resarcimiento sea completo para cada uno de los subgrupos que identifique el juez.

En la misma línea, indicó que debería incluirse un nuevo criterio de titularidad activa, que exija que la asociación de consumidores que intente una acción de este tipo tenga más experiencia previa que la que el proyecto requiere, pues de esa forma se asegura que la defensa de los consumidores en tales procedimientos tenga un buen

desempeño.

En relación con la nueva figura del Consejo Normativo, expresó que a su institución le preocupa la discusión que se ha levantado sobre este punto, porque una configuración final sobredimensionada de esta instancia puede ser muy contraproducente para el ejercicio de las nuevas facultades de fiscalización y sanción que este proyecto propone para el SERNAC.

Añadió que este Consejo debería preocuparse por los desarrollos sectoriales, pues muchas veces en esas áreas se observan situaciones prácticas de desprotección, como lo que ocurre en la industria de los servicios básicos domiciliarios.

En otro orden de materias, explicó que le extraña mucho la fuerte queja que se ha levantado contra la regulación de la mediación colectiva, pues estas instancias desarrolladas por el SERNAC en un contexto absolutamente voluntario, han resultado útiles para los consumidores.

Concluyó su presentación manifestando que el momento político que vive nuestro país en la actualidad (septiembre de 2016) puede tornar riesgoso que el Parlamento adopte una decisión que debilite los derechos de los ciudadanos y la institucionalidad pública y privada de protección al consumidor.

A continuación, se concedió la palabra **al profesor señor Francisco Agüero.**

El señor Agüero agradeció la invitación a participar en la discusión de esta iniciativa e inició su presentación manifestando que ha seguido la correspondiente tramitación desde su presentación en la Cámara de Diputados. A su juicio, el proyecto ha sido objeto de mejoras sustanciales, aun cuando hay ciertos puntos que requieren perfeccionamientos.

Expresó que el esquema regulatorio del consumo y la competencia en Chile comparten un carácter netamente judicial, en el que el modelo básico indica que cada vez que la agencia estatal encargada detecta una infracción, debe formular la correspondiente denuncia ante los tribunales de justicia, instancia que es la que efectivamente ejerce la potestad sancionadora.

Planteó que el esquema anterior es uno de los varios posibles en el derecho comparado, donde se observan sistemas alternativos en los que todo el mecanismo de control queda en manos de entes de la Administración, con algunas vías específicas de control judicial

posterior.

Expresó que, en paralelo, en la operación del sistema de protección del consumidor en nuestro medio, actúan algunas organizaciones de la sociedad que con las limitaciones propias del estado de desarrollo de nuestra economía, complementan el esfuerzo público.

Manifestó que la institucionalidad actual proviene de un esquema de control eminentemente administrativo, encabezado por la antigua DIRINCO. Relató que ese esquema fue completamente reestructurado en la reforma de 1991, que creó el actual SERNAC. Señaló que, en esa oportunidad, el Congreso Nacional optó por una institucionalidad con facultades muy disminuidas, lo que resultó patente en la última reforma -conocida como SERNAC Financiero-, en la que pese a que el foco estaba en la fiscalización, se terminó estableciendo un esquema de atribuciones para requerir información que dejó al SERNAC como la institución pública con menos facultades en comparación con las demás que también ejercen labores fiscalizadoras.

Como contrapartida, explicó que ha habido un aumento constante de reclamos por parte de la ciudadanía, que incluso canaliza a través del SERNAC asuntos que tienen una regulación sectorial, como, por ejemplo, los que debería conocer la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. En este sentido, añadió, el proyecto de ley en discusión responde a una necesidad real.

Recordó que durante la discusión de esta iniciativa se han escuchado críticas destempladas que señalan que el nuevo esquema que se propone constituiría una suerte de ente omnímodo, que tendría facultades arbitrarias para actuar como juez y parte. Puntualizó que apreciaciones de esa índole desconocen la larga tradición chilena de ejercicio de atribuciones administrativas en ámbitos de fiscalización, que ha sido conformado de manera muy precisa por décadas de jurisprudencia de nuestros tribunales superiores de justicia y por el Tribunal Constitucional.

Refiriéndose al contenido del proyecto, afirmó que las modificaciones que se plantean conservan el sistema básico actual de operación consecutiva del SERNAC, los Juzgados de Policía Local y los Tribunales de Justicia, y un esquema de control judicial *expost* y no preventivo a través de una herramienta amplia de revisión de la legalidad de las decisiones administrativas.

Sostuvo que la principal novedad es la creación de una instancia orientada exclusivamente a la dictación de normas e interpretaciones de carácter general. Señaló que en materia de fiscalización se instauran procedimientos administrativos que comprenden de forma apropiada el debido proceso administrativo, con medidas que reprimen el

abuso y el exceso funcionario. En esta misma línea observó que la iniciativa propone una regulación muy completa del proceso de instrucción sancionatoria, separando orgánicamente el ejercicio de las facultades de investigación y la potestad de aplicar la sanción. Expresó que sin lugar a dudas las normas que se introducen pueden ser mejoradas, sin perjuicio de que la regulación desarrollada en el estado actual del proyecto es muy superior a lo que hoy se observa en otros estatutos similares de nuestro ordenamiento jurídico.

Indicó que el proyecto faculta a los particulares que denuncian una infracción para optar entre la justicia ordinaria o el SERNAC, lo que es destacable. Además, cuando la competencia corresponde al ente administrativo, la iniciativa se preocupa de precisar con mucha rigurosidad cuándo se puede actuar de oficio y en qué condiciones debe operar primero la denuncia del afectado. También establece como regulación supletoria la ley de procedimientos administrativos, la que ha sido considerada por nuestros tribunales de justicia y por el Tribunal Constitucional como rasero legal suficiente a la hora de respetar el debido proceso.

Advirtió que el proyecto muestra una elevación sustantiva de la entidad de las multas que se pueden aplicar, a la par con lo que ha pasado con la regulación nacional de otros sectores de la economía. Con todo, como contrapartida se contempla un catálogo importante de circunstancias atenuantes y agravantes y una regulación muy pormenorizada de la forma como se determina la multa concreta en cada caso, la que limita mucho la discrecionalidad en esta área.

También destacó el tratamiento diferenciado que en materia de multas se concede a la pequeña y mediana empresa, que reconoce la diferencia real entre la gran empresa y las pymes. Al respecto, apuntó que el proyecto prevé en estos casos una sanción muy destacable cuando no se trata de una conducta reiterada, que consiste en que el sancionado deberá asistir a una capacitación que proporcionará el Estado en la materia vinculada a la infracción del derecho del consumidor de que se trate.

Destacó que otro punto importante es el procedimiento administrativo para el conocimiento y la sanción de reclamos. Observó que, por una parte, estas reglas contienen una regulación muy detallada que da plenas garantías a los afectados y, al mismo tiempo, provee herramientas efectivas para resguardar los derechos amagados.

En la misma línea, hizo notar que el proyecto incorpora a la ley el mecanismo de los daños punitivos, que ya rebasó las dudas de constitucionalidad que hubo con ocasión de su inclusión previa en la regulación sobre telecomunicaciones y distribución de energía eléctrica.

De la misma forma, indicó que se considera un novedoso sistema sobre carga dinámica de la prueba y se incorporan avances relevantes en el procedimiento colectivo.

A continuación, pasó revista a los cambios que se proponen en materia de mediación colectiva. Señaló que en la actualidad no hay una regulación clara al respecto, agregando que sobre la base del ya citado dictamen de la Contraloría General de la República, se ha desarrollado una actividad informal en esta área, que ha mostrado un muy buen rendimiento para los consumidores. Ante ello, el proyecto considera una regulación muy detallada, que es particularmente avanzada en comparación a lo que hoy opera en materia medioambiental y de libre competencia. Observó que estas nuevas normas especifican plazos, el efecto de suspensión de la prescripción para la interposición de la acción colectiva y una instancia formal para que participen las asociaciones de consumidores Indicó que este último punto merece una discusión más profunda, que dilucide si la participación de más actores en un proceso de negociación coadyuva o dificulta a la generación de un acuerdo. Además, comentó que debe tenerse en vista que el procedimiento de negociación que se plantea establece reglas para la develación de información confidencial del proveedor de bienes y servicios y sólo considera normas penales que sancionan la obligación de reserva por parte de los funcionarios públicos comprometidos y no respecto de los demás actores privados que participan en la mediación, que, como ya se indicara, aumentan considerablemente en número.

Expresó que una regulación muy pormenorizada de un procedimiento de mediación que considere plazos fijos -como hace el proyecto-, puede ser contraproducente ante situaciones complejas que requieren de una negociación más larga.

Seguidamente, pasó revista a las normas que se proponen para delimitar la operación de una nueva potestad reguladora. Recordó que, en este ámbito, el Tribunal Constitucional ha requerido algunos estándares, como la existencia de una instancia de participación y algún mecanismo de control judicial. Señaló que ambos puntos son considerados en el proyecto y también las mejores prácticas en esta materia, como reglas de notificación y publicidad y plazos predeterminados para que tenga lugar la participación de los afectados. Con todo, opinó que aún se podría avanzar en esa materia, incorporando algún sistema de análisis sobre costo y beneficio para proyectos de nueva regulación.

Connotó que también destaca la creación de un Comité Normativo, pues indudablemente un proceso de deliberación formal mejora el resultado. Observó que, en todo caso, el proyecto debería contemplar algunos parámetros más claros para plantear una revisión judicial a través del reclamo de ilegalidad, en la misma línea de lo que hoy está

establecido para controlar la generación de normas sobre calidad ambiental.

Manifestó que desde una perspectiva más general, es muy positivo este cambio, porque introduce un mecanismo global de certeza jurídica respecto de la forma como el SERNAC ejercerá sus potestades y sobre el sistema completo de protección de los derechos de los consumidores.

En otro orden de materias, consideró muy positivo que de una vez por todas la ley reconozca el carácter fiscalizador del SERNAC, lo que permitirá que la institución se especialice en una función pública particular. En esta área, destacó que se introduzcan mecanismos que minimicen la captura de funcionarios por parte de los entes fiscalizados, como lamentablemente se observa como práctica generalizada en algunas industrias. Con todo, planteó que la regulación propuesta para los funcionarios de altos cargos de la institución que dejan sus puestos parece demasiado drástica, porque incorpora una serie de obligaciones de informar y prohibiciones que no tienen en cuenta, como contrapartida, una indemnización. Observó, finalmente, que reglas de ese tipo pueden operar como desincentivo a la hora de fomentar el ingreso de nuevos profesionales capacitados a esos cargos.

A continuación, se ofreció la palabra **al profesor señor Germán Concha.**

El señor Concha agradeció la oportunidad de participar en esta discusión e inició su exposición planteando que la orientación original del Mensaje que dio inicio a este proyecto es reforzar la protección de los derechos de los consumidores, pero, en seguida, las nuevas normas que se proponen apuntan básicamente a reforzar las atribuciones fiscalizadoras y sancionadoras del SERNAC. Indicó que esa finalidad y los medios considerados no van necesariamente de la mano.

Recordó que la OCDE emitió en el año 2007 un conjunto de lineamientos generales sobre resolución de disputas y reparación a los consumidores, los cuales ponen énfasis en la solución de las diferencias a través del acuerdo entre las partes. Indicó que ese parámetro es particularmente relevante para la ley chilena porque el SERNAC, a diferencia de las superintendencias, tiene por función principal fiscalizar la relación de las partes en un tipo de contrato y no el cumplimiento de la ley general. Explicó que esta perspectiva impone al Estado la necesidad de actuar como facilitador de la relación contractual y no la de reemplazar a una de las partes comprometidas, como se observa en las distintas normas del proyecto, que excluyen al consumidor de su conflicto, transformándolo en una pugna entre el SERNAC y la empresa prestadora del bien o servicio en cuestión.

Sostuvo que en las normas que se proponen también se observa cierta confusión respecto de los nuevos roles con que se inviste al SERNAC, que en muchos aspectos interfieren con potestades que son propiamente legislativas o judiciales, sobre todo en lo que dice relación con la nueva facultad para interpretar la ley con efecto general.

Comentó que el proyecto hace ciertos traslados de estándares sancionatorios desde el ámbito de la regulación de la libre competencia al de la protección al consumidor. Planteó que lo anterior genera problemas, porque el objetivo central del ordenamiento que trata el proyecto es la reparación y no la sanción. En este último aspecto, señaló que la opinión pública ha tomado conocimiento en el último tiempo de ciertos ilícitos en materia de libre competencia que generaron un perjuicio directo para el consumidor, tal como claramente se observa en las prácticas de colusión. También, afirmó, debe tenerse en vista que conductas que también afectan claramente a la libre competencia, como las prácticas predatorias destinadas a expulsar a actores pequeños del mercado, pueden tener en principio efectos benéficos para los consumidores, pero deben ser reprimidas por la autoridad, porque socavan las bases de una economía de mercado sana.

En otro orden de materias, aseveró que la interpretación de derechos en el marco de un contrato es una atribución esencialmente judicial, añadiendo que si ello opera como imposición de criterios que deben aplicarse a todos los casos similares, se trata entonces de una atribución propia del legislador que tiene el carácter de privativa en virtud de la regla general de reserva de ley para la regulación de la actividad económica, pues los derechos de los consumidores son aspectos esenciales del ordenamiento jurídico que regula nuestra economía. Citó, al respecto, los numerales 21 del artículo 19 y 20 del artículo 63, ambos de nuestra Carta Fundamental.

Hizo presente que el Tribunal Constitucional ha permitido que el Administrador asuma aspectos puntuales de algunas regulaciones, pero partiendo de la base que el grueso de la actividad de creación de normas le corresponde al legislador, que está constitucionalmente llamado a establecer por ley los derechos y obligaciones de las personas. Expresó que el mecanismo de la consulta pública no necesariamente permite sortear en todos los casos el marco general anterior, y sobre todo porque aquel tiene lugar en un contexto institucional en que no están claramente diferenciadas las funciones de fiscalización y regulación y se mantiene un sistema de dirección unipersonal de la institución, que va en contra de la tendencia general actual.

Respecto a la nueva normativa sobre mediación colectiva, aseguró que el proyecto se aleja de los avances que han tenido lugar en materia del SERNAC financiero o de la Superintendencia de Salud,

donde se ha optado por mediadores externos independientes. En cambio, observó que la iniciativa propone un esquema en que el mediador es un funcionario que tiene acceso a información confidencial del proveedor y depende jerárquicamente de una institución que tiene la facultad de llevar posteriormente a dicho proveedor a juicio o iniciar contra él un procedimiento sancionatorio.

Tocante a la regulación de la potestad sancionadora, el expositor pasó revista crítica a la posibilidad que extiende el proyecto para sancionar por omisiones del proveedor, sin establecer criterios previos de cuidado debido y estándares mínimos de conducta para que se pueda apreciar la negligencia en la situación concreta. En la misma línea, recordó que una de las principales críticas que se hacía en la discusión de la reforma procesal penal era que el esquema básico que el Código de Procedimiento Penal establecía como mecanismo central consistía en la figura de un juez instructor, que posteriormente juzgaba sobre la base de los antecedentes recopilados por él mismo. Explicó que justamente ese mecanismo superado es el que se propone para desarrollar la potestad sancionatoria.

Respecto del régimen de recursos, indicó que aún resulta insuficiente el reclamo de ilegalidad contra la resolución del SERNAC, pues aunque comprende aspectos de forma y fondo, no alcanza a constituir una doble instancia en la que efectivamente se pueda controlar judicialmente todo lo que pasó en el procedimiento sancionatorio contra el cual se recurre.

En cuanto a la indemnización punitiva, explicó que es efectivo que este mecanismo se ha introducido en la regulación de las telecomunicaciones y de la distribución eléctrica, pero en ambos casos se trata de reglamentaciones en que lo que está en juego es el incumplimiento de normativas generales y no la infracción de un contrato particular. Subrayó que la incorporación de estos sistemas punitivos va un poco a contrapelo con el resto de nuestro ordenamiento jurídico, restando aún saber qué tipo de ajustes generales sería necesario hacer para que no haya problemas de aplicación como los que fácilmente se pueden prever en las materias que aborda este proyecto.

En relación con la carga dinámica de la prueba, adujo que se trata de un asunto que aún está en el tapete de la discusión de la reforma procesal civil, por lo que su incorporación a la regulación indemnizatoria del consumidor puede ser muy apresurada. Expresó que también en términos prácticos presenta problemas de previsibilidad, porque tal como están redactadas las normas es difícil que un proveedor pueda entender *a priori* qué antecedentes debe guardar para poder acreditar el cumplimiento de sus obligaciones frente a la posibilidad de un futuro proceso, a menos que decida adoptar un nivel de resguardo que lo cubra ante cualquier escenario hipotético, lo que claramente rebasa las exigencias del

debido proceso.

Finalmente, en lo concerniente a la regulación del daño moral, planteó que la postura que el proyecto asume en esta materia en los procedimientos colectivos tiene múltiples complejidades. Por una parte, soslaya la tensión que tuvo lugar en la dogmática civil cuando esa institución fue trasladada de su ámbito natural de aplicación -la responsabilidad extracontractual-, al ámbito contractual, donde opera una lógica distinta porque, en general, es posible elegir si se contrata o no y quien será la contraparte. Además, no tiene en cuenta que por su propia naturaleza los daños morales son sufridos particularmente y no son trasladables de un caso a otro, por lo que los baremos jurisprudenciales que han intentado avaluar de forma pareja ciertas afectaciones a estos bienes personalísimos han sido objeto de muchas críticas. Afirmó que pese a lo anterior, este proyecto hace tabla rasa e impone criterios fijos de distribución grupal, que son muy cuestionables.

Sesión del 12 de septiembre de 2016

En sesión celebrada con esta fecha, **la Comisión escuchó a representantes de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, del Comité de Retail Financiero y de la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA.**

En primer término, se ofreció la palabra **al Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, señor Segismundo Schulin-Zeuthen.**

El señor Schulin-Zeuthen valoró, en nombre de la entidad que preside, la oportunidad de participar en la discusión de este proyecto y manifestó que dicha institución comparte plenamente la necesidad de modernizar la regulación de protección al consumidor.

Expresó que, tal como en su momento lo indicara durante la discusión de este proyecto en las Comisiones de Economía de la Cámara de Diputados y del Senado, a la Asociación que preside le preocupan tópicos como las normas sobre gobierno corporativo del Servicio Nacional del Consumidor, la coordinación regulatoria en materia de consumo para evitar efectos financieros no deseados y también la mediación colectiva.

A continuación, usó de la palabra **el Fiscal de la referida Asociación, señor Juan Esteban Laval.**

El señor Laval enunció, en primer término, las nuevas facultades que este proyecto confiere al SERNAC, que son:

- Dictar normas e instrucciones de carácter general.

- Aplicar e interpretar administrativamente la ley de protección al consumidor.

- Fiscalizar el cumplimiento de la ley, pudiendo solicitar auxilio de la fuerza pública a través del juez competente.

- Aplicar sanciones en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio (acciones de interés individual).

- Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva.

- Requerir documentación y declaraciones a los representantes de las entidades sometidas a su fiscalización.

Señaló que en el marco de estas nuevas atribuciones se plantean los tres temas que anteriormente identificara el señor Presidente de la entidad, los que a continuación pasó a desarrollar.

1.- Gobierno corporativo y Consejo Normativo

Informó que preocupa en particular la arista relativa al Consejo Normativo. Recordó que esta entidad no estaba considerada en la formulación original del proyecto y fue introducida durante la discusión habida en la Comisión de Economía. Expresó que aunque se estima que su inclusión es un avance, las facultades que se contemplan para esa instancia aún son insuficientes.

Sostuvo que en el estado actual de la formulación del proyecto de ley en discusión (a septiembre de 2016), el Consejo sólo está autorizado para aprobar o rechazar las propuestas de normas que le formule el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, relativas a interpretación administrativa de la normativa de protección de los derechos de los consumidores y a la dictación de normas e instrucciones de carácter general.

Lo anterior, observó, importa que la nueva instancia no estará en condiciones de impulsar de oficio el estudio de nuevas normativa en esas áreas y sólo podrá solicitar -por la unanimidad de sus integrantes-, que el Director Nacional presente una propuesta de norma, de instrucción de carácter general o de interpretación administrativa, ante lo cual esa autoridad podrá negarse o no hacer nada, sin requerirse una decisión fundada al respecto. Además, si el Consejo Normativo rechaza de manera fundada una proposición normativa presentada para su aprobación, el

Director Nacional no tiene la obligación de considerar las observaciones formuladas para un futuro proyecto de norma.

Señaló que frente a la situación anterior, se propone introducir las siguientes modificaciones al proyecto:

- Facultar al Consejo Normativo para interpretar administrativamente la ley y dictar normas e instrucciones de carácter general de oficio;

- Establecer como obligación del Director Nacional la de incorporar los comentarios que motivaron el rechazo del Consejo Normativo a su propuesta;

- Requerir la autorización previa del Consejo Normativo para presentar demandas en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores por parte del Director Nacional, y

- Garantizar la eficacia del diálogo regulatorio.

Agregó que también es importante reducir el riesgo de efectos financieros no deseados a causa de la dictación de normas o interpretaciones regulatorias en materia de consumo. Consideró que para ello es muy relevante que las nuevas modificaciones incorporen una referencia al futuro estatuto de la Comisión de Valores (cuyo proyecto de ley -Boletín Nº 9.015-05-, aún estaba en discusión en el Parlamento cuando tuvo lugar esta exposición), estableciendo que todas las normas que se sometan al Consejo Normativo y que tengan incidencia en los ámbitos de competencia de esa Comisión deban contar con el informe favorable de ésta. Además, se propone que también sean consideradas por esa instancia sectorial las sanciones que puedan poner en riesgo la solvencia o la liquidez de un ente financiero regulado.

2.- Mediación colectiva

Hizo presente que la nueva regulación que se propone para esta área entra en conflicto con la multiplicidad de roles que se le asignan al Servicio en el proyecto en estudio. Señaló que con esta medida, el SERNAC asume en plenitud la calidad de juez y parte, pues adquiere competencias plenas como fiscalizador, instructor, regulador, mediador y sancionador. Añadió que establecer la mediación colectiva a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del SERNAC no garantiza que sea un tercero imparcial el llamado a promover una solución alternativa al conflicto.

Estimó que las consideraciones anteriores conducen a una posibilidad discreta de resultado efectivo de la mediación.

Como contrapartida, planteó que para propender a una mediación eficaz se debe recurrir a una entidad verdaderamente imparcial y neutral, que asegure a los intervinientes unas bases fundamentales del procedimiento para que sea exitoso, que se funden en la confianza de las partes respecto de la calidad del mediador y de su falta de interés en el asunto.

Finalizando su intervención y con el objetivo de operativizar esta salida, sugirió las siguientes vías:

- Establecer una Cámara Nacional de Mediación compuesta por una lista de mediadores inscritos en un registro que lleve el Consejo Normativo, cuya organización, funcionamiento y secretaría se regulará a través de un reglamento contenido en un decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y

- Recurrir al mecanismo que opera en el Consejo de Defensa del Estado para el caso de las acciones indemnizatorias por responsabilidad civil de los proveedores de salud.

A continuación, se ofreció el uso de la palabra **al Vicepresidente Ejecutivo del Comité de Retail Financiero, señor Claudio Ortiz.**

El señor Ortiz agradeció la oportunidad de participar de esta discusión e introdujo su presentación expresando que el consumidor chileno cambió, pues ahora es más exigente y utiliza las redes sociales como herramienta preferente de fiscalización y denuncia. Indicó que por ello, es necesario adaptar nuestra regulación mirando hacia las nuevas tendencias y no con la lógica del pasado.

Consideró importante avanzar en la modernización de la institucionalidad que cautela los derechos de los consumidores. En esa línea, observó que esta iniciativa, que se hace cargo del punto anterior, tiene alcance horizontal y afecta a todos los sectores ligados al consumo final, por lo que tendrá grandes repercusiones que deben evaluarse para lograr una ley equilibrada para todos. Expresó que el proyecto ha pasado por varias etapas legislativas, pese a lo cual aún subsisten problemas estructurales que se deben resolver.

En seguida, expuso tres cuadros que muestran la actual dimensión del problema en materia de reclamos de los consumidores:

Dimensión del Problema

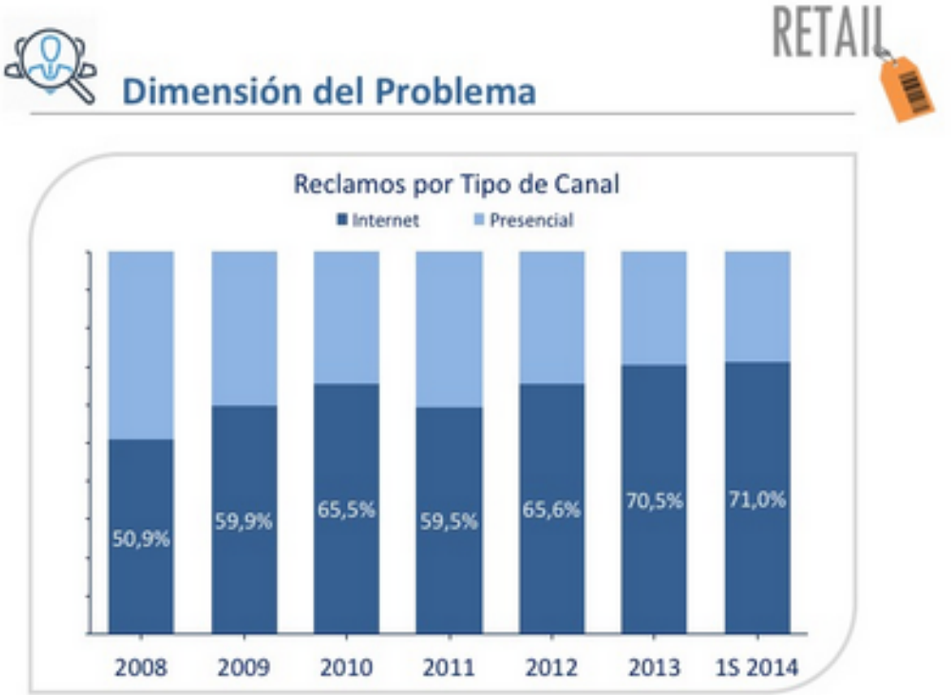
RETAIL



Dimensión del Problema

RETAIL





Sostuvo que los datos antes expuestos demuestran que se trata de un problema contenido y con tendencia a la baja; que la mayor parte de los reclamos son acogidos por la empresa reclamada y que el canal crecientemente preferido para hacerlos es la plataforma de internet.

Señaló que los datos anteriores plantean las siguientes dudas sobre el proyecto:

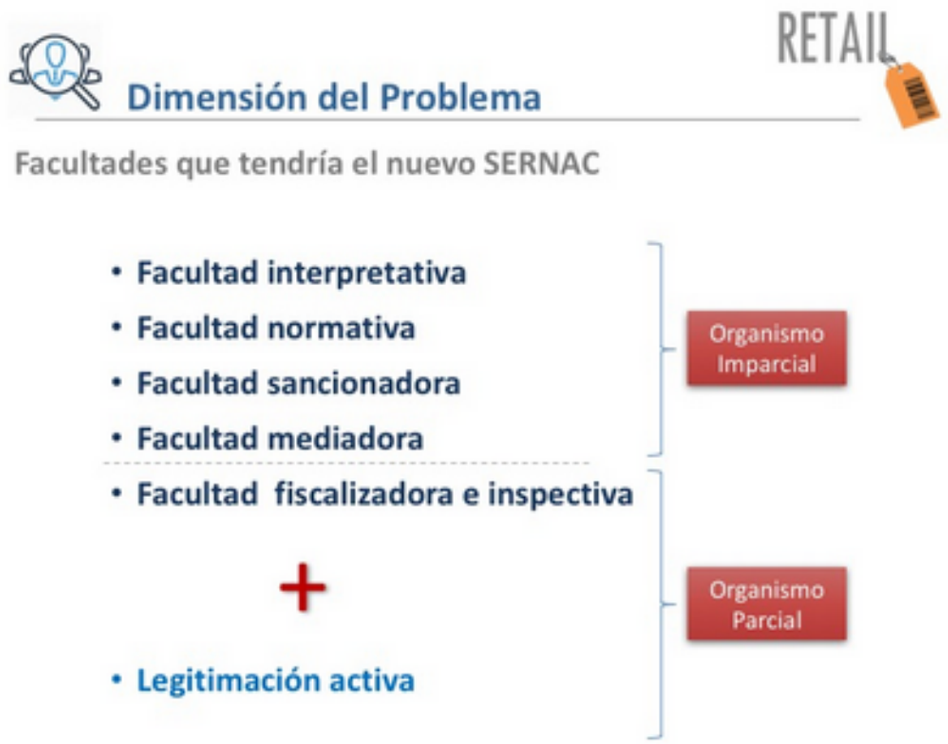
- ¿El fortalecimiento del SERNAC considera los cambios de las tendencias de los consumidores?

- ¿El proyecto busca poner énfasis en la reparación o en la sanción?

- ¿Qué atribuciones debiera tener el nuevo SERNAC?

- ¿Qué tipo de gobierno corporativo se debe impulsar?

Manifestó que las dudas anteriores conducen a una definición crucial del proyecto, consistente en determinar si la configuración futura del SERNAC apunta a establecer un órgano parcial o imparcial. Expresó que ello tiene numerosas implicaciones en la reformulación de las competencias de la institución, tal como se observa en el cuadro que se transcribe a continuación:



Expresó que el interés de la entidad que representa es avanzar en la discusión de los siguientes puntos:

1.- Gobierno corporativo óptimo, en particular explorar la posibilidad de un órgano directivo colegiado.

2.- Facultades de los mediadores.

3.- Alcance de las facultades normativas e interpretativas.

4.- Configuración de la facultad sancionadora.

En seguida, hizo uso de la palabra **el abogado de la misma entidad, señor Eduardo Escalona.**

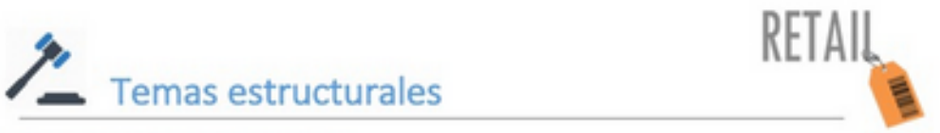
El señor Escalona se refirió, en primer término, a la nueva configuración de atribuciones del SERNAC. Expresó que cuando el Gobierno presentó el proyecto ante esta Comisión, comparó las atribuciones que actualmente tiene el Servicio con las de otras instituciones públicas. Explicó que en esa oportunidad, la comparación se hizo contra una muestra seleccionada de reparticiones que no han sido objeto de modernizaciones relevantes en materia de gobierno corporativo. Observó que si, en cambio, se compara el nuevo esquema de atribuciones con las que en la actualidad tienen las instituciones que han sido objeto de modernizaciones legislativas, se observa el siguiente cuadro:



1. Gobierno Corporativo óptimo.

Facultades	Interpretativa	Normativa	Inspectiva	Sancionadora	Demandar Denunciar Requerir	Mediadora	Acción Colectiva	Daño Moral en Acción Colectiva
Banco Central	✓	✓	✓	✓	✓			
Consejo para la Transparencia		✓	✓	✓				
SBIF	✓	✓	✓	✓	✓			
SERNAPESCA		✓	✓	✓	✓			
Dirección del Trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
INE*		✓		✓				
Coordinador Eléctrico Nacional		✓						
Comisión de Valores y Seguros*	✓	✓	✓	✓	✓			
FNE			✓		✓			
SERNAC*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Manifestó que una consideración similar se puede hacer respecto del modelo que se propone para el SERNAC en comparación con lo que existe en el derecho comparado. Señaló que un cotejo con las agencias de México, España y Estados Unidos demuestra que los esquemas de competencias en el extranjero no son tan amplios como lo que acá se proponen, tal como se observa en el siguiente cuadro:



1. Gobierno Corporativo óptimo.

Facultades	MÉXICO "Procuraduría Federal del Consumidor" (Federal)	ESPAÑA "Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición" (Nacional)	ESTADOS UNIDOS "Federal Trade Commission" (Federal)
Informar / Educar	✓	✓	✓
Mediar	✓		
Fiscalizar	✓		✓
Normar	✓	✓	✓
Interpretar		✓	✓
Juzgar	✓		✓
Sancionar	✓		✓
Demandar	✓		✓
Representación en acciones colectivas	✓		
Indemnización de daño moral en acciones colectivas	✓	No hay norma expresa	No hay norma expresa

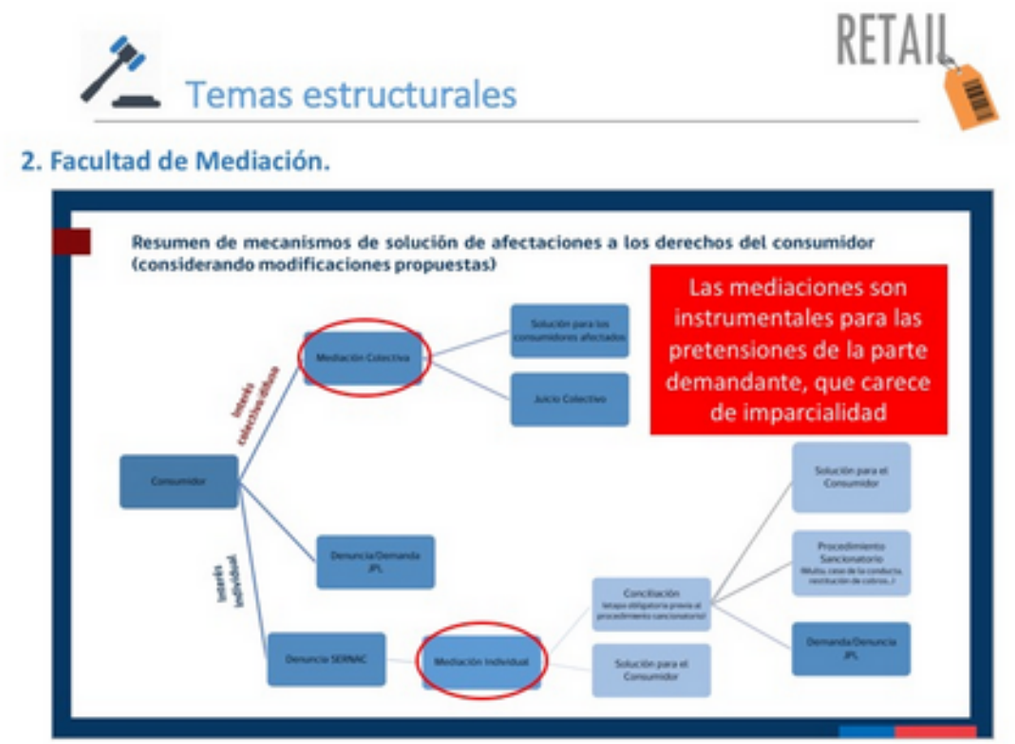
Ilustró el punto anterior citando la siguiente declaración de Edith Ramírez, *US Federal Trade Commision Chairwoman:*

"La FTC no entabla demandas colectivas y, generalmente, no se involucra en las privadas. Conforme a la Ley de la FTC, podemos procurar que el tribunal expida una orden que prohíba prácticas comerciales engañosas o desleales o métodos de competencia desleal. En lo posible, la FTC busca obtener resarcimiento para los consumidores damnificados.

Alternativamente, puede sugerir que el tribunal expida una orden exigiéndole a la empresa que restituya sus ganancias mal habidas al Tesoro de los Estados Unidos.". (Cita del sitio web "ámbito jurídico", https://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/Mercantil-Propiedad-Intelectual-y-Arbitraje/noti-141112-06-edith-ramirez-la-cooperacion-internacional)

A continuación, pasó a revisar la nueva regulación que se propone sobre la facultad de mediación. Expresó que esa nueva facultad debe entenderse en el contexto en que tiene lugar, esto es, como un paso previo en una instancia en la que el SERNAC puede actuar como parte.

Observó que vistas las cosas desde esa perspectiva, la supuesta mediación es realmente una negociación prejudicial, porque no se trata de mediar entre intereses de partes ajenas previamente identificadas, sino de un proceso dirigido contra el prestador de bienes o servicios a nombre de un colectivo indeterminado que no ha formulado una pretensión propia. Explicó que en esta etapa, realmente quien plantea el requerimiento es el SERNAC y el problema es que si en ese lapso no se llega a acuerdo, el propio organismo puede emprender la acción colectiva ante el tribunal competente. Expresó que una situación similar se plantea en los casos de mediaciones individuales, con el agravante que además el Servicio podría, ante sí mismo, incoar en paralelo un procedimiento sancionatorio. Explicó que esta situación se refleja en el siguiente cuadro:



Luego, se abocó a las facultades interpretativas y normativas.

Manifestó que preocupa el esquema que se propone, que deja en manos de un órgano unipersonal la generación de normas de carácter general. Subrayó que no se trata de reglas que sólo operarán hacia el interior de la institución, sino que tendrán aplicación

general para toda la industria de que se trate, lo que tiene incidencia directa en las nuevas atribuciones normativas para regular la abusividad de las cláusulas de adhesión y los lineamientos generales para la aplicación de los criterios que servirán para determinar las multas. Opinó que esta función le debería corresponder al legislador y no a un ente administrativo. Añadió que el Consejo Normativo previsto que el proyecto prevé no logra conjurar los problemas anteriores, pues la formulación actual de esa entidad la deja en un rol secundario frente a la iniciativa de aquella autoridad unipersonal.

Observó, enseguida, que la elaboración de los criterios de riesgo para elaborar los planes de fiscalización, aplicar los principios del procedimiento y determinar el interés colectivo o difuso en las mediaciones colectivas son labores que según la Ley General de Bases de Administración del Estado corresponden al Ministerio respectivo y no a un Servicio que de él depende, como acá se propone.

En relación con las facultades sancionadoras, presentó una serie de interrogantes e inquietudes de su gremio, que dicen relación con los siguientes puntos:

- El hecho de que las multas estén establecidas por consumidor afectado y no por infracción, aunque se trate de un solo acto que termine afectando a un cúmulo de consumidores.

- Las atenuantes suponen reconocer la pretensión de la contraparte, renunciando de antemano a la contrapretensión y a la posibilidad de contraargumentar. Además, por anticipado queda fuera de la posibilidad de aminorar su responsabilidad aquel contratante que es un oferente masivo de productos o servicios, pues no cabe dentro de la definición de pequeña o mediana empresa.

- A su turno, las agravantes comprenden asuntos ajenos al hecho materia de la infracción, como la circunstancia de ser reincidente, la cual ya fue sancionada en su momento. Una situación igual de cuestionable tiene lugar con la agravación relativa a poner en riesgo la integridad física de los consumidores o de la comunidad, pues ella podría configurarse aunque en la práctica ningún daño hubiese tenido realmente lugar. Explicó que esta última figura supone una hipótesis de ilícito administrativo de peligro abstracto, lo que requiere una justificación especial que no se observa en el proyecto.

- Se establecen reglas particularmente rígidas para apreciar el valor comparado de las circunstancias atenuantes y agravantes a la hora de determinar su efecto en la sanción final.

- En materia colectiva, expresó que el proyecto opta por la sanción antes que por la reparación de los afectados, al

establecer un sistema de multas particularmente elevado, que hace equivalente el ilícito en materia de consumidores y el de colusión en libre competencia.

- Además de lo anterior, se extiende la indemnización colectiva al daño moral, proponiendo un sistema de compleja aplicación práctica relativo al cálculo de ese perjuicio, basado en una distinción potencialmente arbitraria entre grupos y subgrupos de consumidores.

A manera de síntesis final, especificó los siguientes aspectos que, según su parecer, deben ser revisados en el curso de la discusión de este proyecto:

- No cabe duda de que el SERNAC debe tener un rol fiscalizador porque los derechos de los consumidores deben garantizarse. Pero ello no debe hacerse por medio de una institucionalidad que exceda las atribuciones razonables y cree importantes espacios de discrecionalidad que puedan afectar la imparcialidad de sus decisiones.

- El hecho de revisar el esquema propuesto no debilita los derechos del consumidor, sino que permite lograr una buena ley, que sea equilibrada.

- La modernización del Estado debe continuar, pero asegurando el debido proceso y estableciendo frenos y contrapesos al ejercicio de las atribuciones de este importante servicio público.

- La concentración de atribuciones que se propone para el SERNAC, que le reserva la legitimación activa y le asigna el rol de mediador, amerita un análisis de constitucionalidad. Como solución a este problema, propuso dos vías alternativas: a) si se privilegia mantener una autoridad unipersonal, debieran revisarse las nuevas atribuciones junto con aquellas que existen actualmente. Una instancia de real contrapeso es indispensable, pero preocupa la falta de coherencia frente a otra legislación reciente; b) si, en cambio, se privilegia la creación de un auténtico gobierno corporativo colegiado, se podrían adicionar algunas atribuciones, salvo aquellas que son propias del legislador. Esta opción daría mayores garantías de un debido proceso e imparcialidad de parte del Servicio.

Enseguida, se ofreció el uso de la palabra **a la representante de la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA, señora María Cecilia Flores.**

En nombre de la entidad gremial que representa, **la señora Flores** agradeció la posibilidad participar en la discusión de este proyecto e inició su presentación expresando que dicha institución comparte

la necesidad de avanzar en la modernización de la normativa sobre cautela los derechos de los consumidores. Sin embargo, agregó, atendidos los efectos que implica modificar la ley N° 19.496, esta modernización debe ser realizada de manera justa y equilibrada. Enseguida, pasó a revisar los diversos temas que toca el proyecto.

En primer término, se refirió al nuevo Consejo Normativo que crea la iniciativa, destinado a aceptar o rechazar las propuestas normativas e interpretativas formuladas por el Director Nacional del SERNAC.

Explicó que este diseño tiene un error estructural que no se soluciona con la creación de un órgano colegiado a cargo de esta función. Señaló que por muy independiente y profesional que este órgano pueda ser, no corresponde que el SERNAC, que está llamado esencialmente a velar por la protección de los consumidores, asuma competencias que recaen en el Parlamento, en los Tribunales de Justicia y en otros órganos de la Administración. Con todo, observó que un órgano colegiado mitigaría los riesgos anteriormente señalados, los cuales tendrían lugar si se trata de una atribución exclusiva del Director.

A continuación, abordó las nuevas atribuciones que el proyecto contempla para el Servicio, que ahora se pretende que actúe en ámbitos relativos a la creación de normas, a su interpretación con efectos generales, a la inspección y a la sanción. Al respecto, señaló que resulta riesgoso que las funciones de supervisar, regular, defender el interés público, sancionar y mediar queden concentradas en un órgano único, dependiente del poder político. Añadió que, a su turno, el Congreso Nacional y el Poder Judicial no pueden renunciar a su responsabilidad constitucional de establecer las bases generales del ordenamiento jurídico, de interpretar la ley en los casos particulares y de ejercer la función jurisdiccional, respectivamente.

Añadió que esta nueva función normativa podría ofrecer problemas de constitucionalidad si se le considerara como una forma de invadir el campo propio de la ley, contraviniendo el artículo 63 Nº 20 de la Constitución. El mismo problema tendría lugar respecto de la posibilidad de establecer las reglas generales que han de ser cumplidas por quienes desarrollen actividades económicas, pues ello infringe el artículo 19 Nº 21 de la Carta Fundamental, que establece que esta competencia es del legislador.

A renglón seguido, atendido que el ámbito de aplicación de las nuevas atribuciones es de una extensión que supera el perímetro sectorial de la regulación especial, explicó que surgen las siguientes dos dudas:

1) ¿Cómo se conciliarán estas funciones con las

facultades sectoriales que competen a otros órganos del Estado, por ejemplo, en materia bancaria, de seguros o salud?

2) ¿Resultaría aplicable en esta materia lo dispuesto en el artículo 2° bis de la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a que no resultaría procedente el ejercicio de la facultad normativa e interpretativa del SERNAC a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales?

A continuación, se refirió a la reformulación de la función sancionadora que el proyecto considera. Observó que se propone regular en un único procedimiento el reclamo y la instrucción sancionatoria propiamente tal. Esto implica, dijo, que ante una denuncia en el SERNAC, el proveedor se verá presionado a otorgar una solución satisfactoria al consumidor, ya que de lo contrario se iniciará un procedimiento sancionatorio con eventuales multas de montos considerables. Al respecto, planteó que la regla general en esta materia debería ser que el procedimiento administrativo de reclamo se inicie a través de una denuncia y culmine con un dictamen del órgano administrativo en el cual se constate o no la infracción del ente fiscalizador y el hecho de si las partes llegaron a conciliación. Expresó que en esta etapa, parece razonable que el órgano fiscalizador tenga facultades de mediación o conciliación entre las partes.

Afirmó que el problema estriba en que, una vez ponderada la gravedad de la infracción por parte del órgano fiscalizador, eventualmente se debería iniciar un procedimiento sancionatorio. Expresó que a lo anterior debe sumarse la posibilidad de iniciar dicho procedimiento cuando el órgano fiscalizador, luego de realizar labores de inspección, presumiere la ocurrencia de ciertos hechos que pudieren ser constitutivos de infracciones graves. En caso de constatarse infracciones que no revistieren tal carácter, ello debería ser representado al infractor.

Para solucionar este incordio, afirmó que alternativamente debería considerarse que en caso que se quiera dotar de esta facultad al SERNAC, el procedimiento sancionatorio se debería iniciar únicamente cuando se presume que los hechos son constitutivos de infracciones graves considerando el bien jurídico protegido.

En seguida, se abocó a la reconfiguración del régimen de multas e indemnizaciones. Al respecto, señaló que el considerable aumento de multas que contempla el proyecto no se condice con los bienes jurídicos protegidos y con el espíritu de reparación del consumidor. Añadió que también debe tenerse en vista que la indemnización por daño moral supone sufrimiento y, por ende, es personal y no resulta razonable que se la pueda generalizar respecto de grupos, tal como la iniciativa propone.

A manera de conclusión, planteó que una revisión del proyecto debería observar los siguientes criterios orientadores:

1) Que el SERNAC se mantenga como una entidad que forma parte de la Administración del Estado, con la misión de aplicar la ley pero no de dictarla, y

2) En caso que se decida otorgarle atribuciones jurisdiccionales, estas deben circunscribirse a la resolución administrativa de reclamos con facultad de mediar y a la aplicación de multas acotadas en caso de infracciones graves, considerando el bien jurídico protegido, el grado de responsabilidad del proveedor, la conducta anterior del mismo, etc.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo expresó algunos reparos en relación a la exposición realizada por los representantes del *retail* financiero. Observó que no es posible afirmar que de la constatación fáctica de la paulatina disminución del número de reclamos se pueda concluir que no es necesaria una mayor institucionalidad de protección al consumidor.

Sostuvo que, por el contrario, el análisis efectuado por la consultora MORI demuestra que esa disminución de reclamos se debe a la desafección que sufren los consumidores, que observan que tras su presentación inicial no se logran resultados tangibles y que la solución al problema que les aqueja requiere invertir tiempo y recursos de que no disponen. Por ello, luego de un segundo o tercer problema del mismo tipo, simplemente optan por no reclamar.

En conclusión, afirmó que la caída del número de reclamos se debe a los defectos de la institucionalidad de protección a los consumidores y no a una disminución de las infracciones que los aquejan.

Añadió que tampoco se tiene en vista que la disminución agregada de dichos reclamos se explica, básicamente, por la notoria baja de presentaciones contra los prestadores de servicios bancarios, pues en el lapso que postula la señalada exposición, han aumentado los incidentes que involucran al *retail* financiero.

Connotó, además, que los datos previamente expuestos demuestran que más del 10% de los proveedores reclamados no emite respuesta alguna ante una presentación en su contra. Observó que una cosa es que el reclamado se defienda y contraargumente la posición del consumidor, pero otra cosa muy distinta es que ni siquiera se digne responder, lo que muestra crudamente la asimetría en la que están las partes en la relación de consumo.

Precisó que la respuesta institucional a la situación previamente descrita debe ser balanceada y que por ello el Ejecutivo está abierto a revisar la proporcionalidad del nuevo esquema de multas que el proyecto propone, el cual debe estar en función de los bienes jurídicos que se quieren defender.

En la misma línea, se mostró abierto a revisar la institucionalidad del gobierno corporativo del SERNAC, para asegurar que todas las partes involucradas en un conflicto que ataña a su competencia sean tratadas de la misma forma. Señaló que la idea no es desequilibrar la relación de consumo, sino rebalancear las asimetrías actuales para lograr un punto medio justo.

En otro orden de materias, aludió al alegato de los expositores que le antecedieron respecto de que no es procedente usar el sistema de límite de multas del decreto ley Nº 211, de 1973, porque está establecido únicamente para casos de colusión. Adujo que ello no se funda en un hecho verdadero, porque la última modificación hecha a ese estatuto de protección de la libre competencia hizo una revisión exhaustiva de todas las sanciones previstas para las distintas formas de vulneración a la misma, dentro de las cuales la colusión es sólo una más.

El señor Director Nacional del SERNAC puso de relieve la comparación expuesta por quienes intervinieron previamente respecto de la situación de las agencias de protección al consumidor que operan en otras latitudes. Expresó que el caso de México, la Procuraduría de Protección al Consumidor (PROFECO) es una institución con una dirección unipersonal. Añadió que en el caso español, las instituciones que se dedican a la protección del consumidor están presentes desde el nivel ministerial, pasando por las distintas autonomías, hasta el espacio local.

Precisó que el caso norteamericano es digno de destacar. Expresó que la Comisión Federal de Comercio de ese país carece de facultades para iniciar acciones colectivas o *class actions*, pero como contrapartida la regla 23 de la *Federal Rules of Civil Procedures* extiende una amplia facultad para que los privados utilicen ese mecanismo. Añadió que en todo caso esa agencia reserva para sí la facultad de interponer ante un juez federal una acción llamada *"injuction",* que busca la suspensión inmediata de una actividad desarrollada por un vendedor o prestador de servicios que implique una violación de los derechos de los consumidores e impone la obligación de resarcir a los perjudicados.

Refiriéndose a lo que se planteara anteriormente respecto al contenido del proyecto por los expositores escuchados en esta oportunidad, efectuó las siguientes puntualizaciones:

1) Todas las nuevas facultades que se proponen para el SERNAC y su Consejo Normativo son revisables por los tribunales ordinarios de justicia.

2) El proyecto no innova sobre la regulación de las acciones colectivas. Sobre el punto, destacó que las normas propuestas no permiten que el Servicio imponga administrativamente multas en casos que afecten a varios y se limita a perfeccionar las normas actuales que sí permiten que la institución intervenga en las mediaciones colectivas.

3) La iniciativa tampoco innova sobre la facultad que hoy tienen los jueces para fijar una multa por cada afectado por una misma situación y sólo se limita a establecer un tope global para ese caso.

4) Del mismo modo, el proyecto no innova respecto a la regla de especialidad que contempla el artículo 2 bis de la ley vigente y sólo se limita a establecer reglas para impedir decisiones contradictorias por parte de distintos órganos públicos respecto de un mismo asunto, cuidando siempre de respetar la competencia del regulador sectorial.

El señor Claudio Ortiz, representante del *retail* financiero, expresó que llama la atención que el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo no dé crédito a las cifras oficiales que muestran una paulatina disminución de los reclamos. Añadió que la supuesta alza de reclamaciones contra el sector que representa no es tan significativa como el mencionado Secretario de Estado lo indica, pues las cifras oficiales señalan que éstas han pasado de 10.359 a 10.827.

En respuesta a lo anterior, **el señor Director Nacional del SERNAC** adujo que el punto observado por el ya referido señor Ministro indica que no hay una reducción de reclamos en el *retail* financiero, sino que, por el contrario, los datos demuestran un alza paulatina, tal como dicha autoridad lo planteara.

En otro orden de materias, resaltó la disposición demostrada por el Ejecutivo para acoger los cambios que puedan perfeccionar esta iniciativa. Observó que el texto que la Comisión está revisando no es el que originalmente presentó el Gobierno en el año 2014, el cual ha tenido modificaciones fundamentales, como la incorporación de un Consejo Normativo, como fruto de la discusión parlamentaria. Añadió que un punto importante a destacar como objetivo de este proyecto que no ha sido suficientemente cubierto en las exposiciones anteriores, es la necesidad de reconstruir la confianza de los consumidores en el mercado, la que ha sido muy vapuleada tras los últimos casos de colusión.

El señor Eduardo Escalona, representante del *retail* financiero, sostuvo que lo que preocupa del cambio normativo que se

propone es el cúmulo inédito de atribuciones legales que el proyecto entrega al SERNAC. Recordó que las entidades unipersonales de la Administración del Estado chileno operan en forma coordinada, inspirada en un principio de unidad de acción y sobre la base de una regla jerárquica.

En esa línea, expresó que es difícil considerar la suficiencia de los contrapesos institucionales que se establezcan frente a directivas que provienen de un nivel jerárquico superior que tiene en sus manos la evaluación final de las reparticiones internas que teóricamente operarían en forma independiente y autónoma. Observó que, finalmente, las entidades controladas tendrán que comparecer ante un mismo órgano público.

Respondiendo a lo expuesto, **el señor Director Nacional del SERNAC** puntualizó que en la intervención anterior se observan varios errores de hecho. Explicó que el proyecto establece que cada una de las funciones que se refuerzan estará a cargo de una división especializada del Servicio, bajo el mando de un Subdirector Nacional. Ello implica que los funcionarios a cargo de áreas sensibles, como los destinados a la fiscalización, a los procesos de mediación y los instructores de los procesos para determinar la responsabilidad infraccional, no estarán bajo la tuición jerárquica de un mismo Director Regional, sino que responderán directamente ante un Subdirector Nacional especializado, que operará de forma independiente de las demás áreas del Servicio.

Precisó que esa es la idea que subyace bajo el concepto de "murallas chinas", esto es, imponer una separación vertical y otra horizontal en el Servicio, lo que supone un diseño con división de funciones, especialización de procedimientos para cada caso y una distribución equilibrada para la adopción de decisiones, en la cual no se contempla el recurso jerárquico, justamente para evitar la cooptación interna que teme el representante del *retail* financiero.

El Honorable Senador señor Harboe consideró relevante reencausar esta discusión de manera de enfocarla hacia una política pública general. Expresó que se contrapone a ello la utilización de un criterio casuístico, que establezca un esquema distinto de regulación para cada situación. Sostuvo que esta iniciativa debe enmarcarse, más bien, en un esfuerzo general de “nivelación de la cancha” para todas las partes en todos los sectores de la economía.

Recordó que hace poco tiempo, esta Comisión estudió y despachó un esquema nuevo de gobierno corporativo para la agencia de regulación del mercado de valores, en el que se puso en el tapete de la discusión la importancia de variar del esquema de dirección unipersonal a cuadros de dirección colegiada. A la vez, la Comisión también discutió y despachó una iniciativa que fortalece y reorganiza el esfuerzo estatal de

protección de la libre competencia, en la que se incorporó como mecanismo basal un esquema sofisticado de división de funciones preventivas, persecutorias y de resolución de la instancia contenciosa administrativa, a cargo de la adjudicación de las disputas sectoriales.

Subrayó que estas experiencias y diseños deben ser recogidos y, en paralelo, abandonarse las posturas voluntaristas que no están sometidas por la evidencia y que atentan contra la vocación de estabilidad de la ley, lo que se logra si se adoptan mecanismos comunes y probados.

Expresó que una muestra de este enfoque errado es lo que pasó con el proyecto sobre SERNAC Financiero y con la incorporación del Sello SERNAC. Recordó que, a la fecha, no hay ninguna empresa que haya adoptado el sello en cuestión, lo que demuestra el fracaso de los esquemas de autorregulación. Manifestó que si dicho mecanismo hubiera funcionado no estaríamos discutiendo hoy una elevación importante de las multas por infracción a los derechos de los consumidores, como se observa en esta iniciativa.

En la misma línea, observó que sin duda alguna el sistema de multas que se proponga será un elemento importante para disuadir comportamientos reñidos con la ley y sancionar las malas prácticas. Pero, dijo, es muy importante que ellas no se sobredimensionen y terminen afectando a una industria completa.

Recordó que hace poco, la Comisión reformuló completamente el sistema de sanciones pecuniarias para la colusión, con el claro objetivo de impedir que ese tipo de operaciones sea económicamente realizable. No obstante, añadió, en ese caso lo que se perseguía era una maquinación dolosa, a diferencia de la mayor parte de las infracciones a los derechos de los consumidores, que son producto de comportamientos meramente negligentes.

En otro orden de materias, planteó que a lo menos debe estudiarse un cambio de nombre para el nuevo esquema que se sugiere para la mediación, porque indudablemente aquel supone la participación de un tercero imparcial no comprometido, lo que, por definición, no corresponde al SERNAC.

Finalmente, consideró muy importante que en el diseño institucional que se postule se consignen los principios de descentralización y desconcentración, de manera de imponer un criterio de equidad territorial.

El Honorable Senador señor Espina manifestó que la primera aproximación que debe hacerse a este proyecto es reconocer

la necesidad de fortalecer el SERNAC y transformarlo en una institución sólida, independiente y autónoma del Gobierno de turno. Expresó que esas características requieren de un diseño apropiado de gobierno corporativo.

Manifestó que este proyecto de ley debe cimentarse definitivamente en la idea de que la función principal del SERNAC es la defensa de los derechos de los consumidores. En la misma línea, sostuvo que si el SERNAC es por definición parte interesada en los conflictos que atañen a los consumidores, no puede ser juez o componedor en los mismos, por lo que hay que volver a analizar el mecanismo de mediación que se está proponiendo. Al respecto, recordó la experiencia de la instauración de la reforma procesal penal, en cuyas bases se estableció la absoluta prescindencia del juez frente a la oposición de posturas representadas institucionalmente en cada proceso por la Fiscalía y la Defensoría Penal Pública. Añadió que también es necesario estudiar la experiencia comparada en esta materia.

Sostuvo que es necesario tener cuidado en esta discusión, porque la ciudadanía tiene una sensación de abuso generalizado que termina afectando a todo el sistema, porque nuestra economía social de mercado opera en la medida en que sus actores se comporten de manera leal. Sobre el punto, compartió la visión del señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo respecto a la causa real de la disminución de la cantidad de denuncias que ha recibido el sistema de protección al consumidor en el último tiempo, porque ello más bien revela un nivel importante de desafección institucional de la ciudadanía y no una supuesta mejora de la situación de los consumidores, como algunos quisieran leer. Observó que el mismo fenómeno se repite en materia de seguridad ciudadana, en que la gente percibe que denunciar no sirve para nada.

Connotó que cualquiera que sea el modelo que se adopte, hay que evitar que se mantengan o incorporen a la ley resquicios que permitan eternizar los juicios, pues eso va en directo perjuicio de los consumidores.

En otro orden de materias, recordó que la experiencia asentada en esta Comisión demuestra que el diseño de cualquier escala de sanciones debe establecerse en función justa, directa y proporcionada al daño causado. Observó que si se opta por un rasero sobredimensionado, se crea un riesgo cierto de que los jueces eviten su aplicación, tal como sucedió con el microtráfico de drogas. A su turno, añadió, si el nivel de multas resulta demasiado bajo, no se logra el objetivo de restaurar la confianza quebrantada, tal como ocurría con los casos de colusión antes de la última reforma.

El señor Presidente de la Comisión expresó que las intervenciones anteriores cierran la etapa de las exposiciones en la

tramitación de esta iniciativa, con lo que se da paso al estudio pormenorizado de las disposiciones del proyecto. Hizo notar que, en principio, dos puntos que presentan diferencias dicen relación con la nueva que regulación que se propone para el gobierno corporativo y el régimen de multas.

DEFINICIÓN DEL COMETIDO DE LA COMISIÓN Y DISCUSIÓN EN PARTICULAR DE LA NORMATIVA DEL PROYECTO

Una vez finalizadas las audiencias de que se ha dado cuenta, **la Comisión se abocó al estudio de aquellas disposiciones del proyecto que dicen relación con su ámbito de competencia**, basándose, para estos efectos, en los textos despachados previamente por la Comisión de Economía de la Corporación.

Como consecuencia de esta definición, no hubo pronunciamiento sobre las restantes normas de la iniciativa.

En atención a la diversidad de inquietudes que fueron surgiendo en relación a los referidos preceptos al realizarse las audiencias ya consignadas, se le pidió al señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo conformar una Mesa de Trabajo con asesores de los señores Senadores que integran la Comisión, de manera de recoger dichos planteamientos, analizarlos y buscar fórmulas para solucionarlos.

Una vez identificadas tales materias y las correspondientes proposiciones de solución, se acordó revisarlas y estructurar, posteriormente, las indicaciones que resulten pertinentes para introducir los correspondientes ajustes al texto de la iniciativa.

De este modo, en una sesión posterior, **el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo** presentó el trabajo desarrollado por la Mesa Técnica de asesores que se conformara para atender y solucionar las observaciones planteadas por los expositores escuchados por la Comisión.

Señaló, en primer término, que la labor de dicho grupo se concentró en los siguientes cinco temas:

1.- Multas

- Límite máximo de multas correspondientes a cada infracción.

- Modo de determinación de la multa o sanción aplicable.

- Límite de multa aplicable en caso de afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores.

2.- Principio *ne bis in idem* y daños punitivos en caso de interrupción de servicios básicos

3.- Procedimiento de mediación colectiva

Expresó que en los 3 primeros aspectos se logró consenso o amplia mayoría en la mesa técnica.

4.- Daño moral en procedimientos colectivos

Informó que en esta materia no se alcanzó acuerdo en la referida mesa de trabajo, aun cuando el Ejecutivo está dispuesto a hacer un nuevo esfuerzo para concitar consenso.

5.- Consejo normativo del SERNAC

Hizo presente que el Gobierno también realizará una nueva propuesta en relación a este aspecto.

A continuación, intervino **el señor Director Nacional del SERNAC,** quien profundizó en cada uno de los tópicos enunciados por el señor Ministro.

En materia de multas, expresó que en la instancia técnica se consensuó un grupo de infracciones en función de sus características y gravedad y que sobre esa base se propone una multa máxima proporcionada. Lo anterior se observa en el siguiente cuadro:

CLASE DE INFRACCIONES/BIEN JURÍDICO PROTEGIDO	MONTO MULTA MÁXIMA
INFRACCIONES VARIADAS DE BAJA GRAVEDAD Y SANCIÓN SUPLETORIA	HASTA 300 UTM
PRÁCTICAS ABUSIVAS CON IMPACTO POTENCIAL EN UN NÚMERO ACOTADO DE CONSUMIDORES/ENTORPECIMIENTO AL EJERCICIO DE FACULTADES DE SERNAC	HASTA 750 UTM
PRÁCTICAS CON IMPACTO POTENCIAL EN UN NÚMERO MASIVO DE CONSUMIDORES	HASTA 1500 UTM
PRÁCTICAS QUE PUEDEN AFECTAR LA SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE O DERECHOS FUNDAMENTALES	HASTA 2250 UTM

Observó que las categorías anteriores no tienen un mínimo de multa preestablecido.

Respecto del modo de determinación de las multas aplicables, recordó que en el trámite reglamentario anterior se estableció una serie de tramos porcentuales aplicables al límite de cada multa según la configuración de un conjunto de circunstancias atenuantes y agravantes, lo que limita la discrecionalidad judicial o administrativa para su aplicación. Al respecto, connotó que se introdujeron los siguientes perfeccionamientos:

- Se aclara la redacción de algunas circunstancias atenuantes y agravantes.

- Se incorpora la duración de la conducta como criterio adicional para la determinación de las multas.

Para el caso de las multas aplicables cuando se afecta el interés difuso o colectivo, manifestó que el texto aprobado por la Comisión de Economía incorpora un límite respecto de la suma de las multas aplicables. Observó que, en la actualidad, ese límite no existe en la legislación vigente, la que faculta para imponer una sanción por cada consumidor afectado, sin tope superior. Como contrapartida, el proyecto propone un tope superior equivalente al 30% de las ventas de la línea del

producto o servicio objeto de la infracción durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio obtenido por esa misma causa. Además, se considera una regla especial para las empresas de menor tamaño, que limita ese tope superior al 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción.

Explicó que en esta área se propuso establecer una regla que haga expresamente aplicable el sistema de determinación de multas antes anotado y también se resguarda la proporcionalidad en la aplicación de la sanción. Manifestó que en la mesa técnica se consideraron diversas propuestas alternativas, las que tenían dos factores en común: por una parte, establecer parámetros objetivos que le permitan al juez discernir la gravedad de las conductas que, por ejemplo, afectan a un millón de personas. Por otra, el sistema de determinación en este caso también tiene en cuenta el necesario elemento disuasivo que debe estar presente cuando se trata de decisiones de las empresas que generan un extenso daño.

A continuación, planteó que un tercer aspecto analizado fue el tema del principio del *ne bis in idem*. En relación a esta materia, recordó que el Ejecutivo ha subrayado en distintas sesiones de esta Comisión y también ante la Mesa de Trabajo, que este proyecto no cambia la regla base de aplicación subsidiaria de la Ley de Protección al Consumidor descrita en el artículo 2º bis vigente. En ese entendido, la Mesa Técnica produjo una proposición que busca cerrar la posibilidad de una doble sanción por parte del órgano sectorial y del SERNAC, además de evitar la sustanciación de procedimientos paralelos y lograr la coordinación de los diversos órganos del Estado que intervienen en estos casos. Expresó que los tres tópicos anteriores fueron recogidos por la unanimidad de la instancia.

En seguida, revisó las conclusiones de la Mesa Técnica respecto de los daños punitivos en caso de interrupción de servicios básicos. Al respecto, explicó que la Cámara de Diputados incorporó una norma supletoria que se aplica a las interrupciones de servicios básicos cuando sus regulaciones sectoriales ya lo contemplan, como es el caso de las telecomunicaciones y la distribución eléctrica domiciliaria. Agregó que una regla similar se está discutiendo en el Congreso Nacional en paralelo, en el proyecto de ley que modifica la ley de servicios de gas y otras disposiciones legales que indica, Boletín Nº 9.890-08[7].

Indicó que, a ese respecto, la Mesa Técnica propone que la indemnización punitiva sea proporcional a la infracción y que guarde relación con las reglas establecidas en leyes especiales, que típicamente consideran un monto igual a 10 veces del valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior. Además, esa instancia acordó -por mayoría de sus miembros-, precisar lo que se entenderá por

[7] Ley N° 20.999.

interrupción de servicio para estos efectos, lo que corresponderá a 4 horas continuas o más, dentro de un período de 24 horas.

A continuación, se refirió al procedimiento de mediación colectiva. Sobre el particular, la Mesa Técnica realizó un estudio exhaustivo de las disposiciones aprobadas por la Comisión de Economía y propuso las siguientes modificaciones:

- Cambiar su denominación a "procedimiento voluntario para la protección del interés público difuso o colectivo de los consumidores", y

- Reorganizar la redacción de algunas disposiciones contenidas en ese título y hacer algunos ajustes en las definiciones para evitar ambigüedades y problemas de interpretación.

Finalmente, hizo presente que no hubo acuerdo respecto de la introducción y redacción de una regla sobre daños morales en juicios colectivos.

En seguida, hizo uso de la palabra **el Honorable Senador señor Espina,** quien agradeció que el Ejecutivo integrara una instancia técnica con participación de los asesores de los Parlamentarios miembros de la Comisión, para discutir aquellos aspectos puntuales de la iniciativa que motivan diferencias.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Larraín** planteó que la Comisión debería abocarse primero a los asuntos que han concitado acuerdo en la mencionada instancia técnica y tratar posteriormente los puntos en que se mantienen las diferencias.

Explicó que, al parecer, las visiones contrapuestas se concentran, hasta el momento, en el daño moral en los procedimientos colectivos y en el sistema de creación normativa que el proyecto incorpora. Respecto de esos puntos, sugirió levantar un punteo con las modificaciones específicas del proyecto que los consideran.

A su turno, **el Honorable Senador señor Harboe** indicó que este proyecto es de suma importancia para la ciudadanía, razón por la cual es imprescindible avanzar con toda la celeridad que sea necesaria para sacar una buena ley.

Expresó que de las intervenciones anteriores ha quedado claro que la mayor parte de las modificaciones contempladas por el proyecto suscitan el consenso de la Comisión; por tanto, dijo, se podría avanzar rápidamente en ellas y dejar para el final los puntos precisos respecto de los cuales no hay acuerdo.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo señaló que el Gobierno está confeccionando una propuesta sustitutiva para la regulación del daño moral en los procedimientos colectivos y un nuevo esquema institucional para desarrollar la competencia normativa que esta iniciativa confía al SERNAC. Recordó el resto de las modificaciones que fueron consensuadas por la Mesa Técnica figuran en un acta de sesiones levantada por la secretaría de la misma.

En la sesión siguiente, **el señor Muñoz, Director Nacional del SERNAC,** abundó sobre los aspectos analizados hasta entonces por la Mesa Técnica, desarrollando su presentación en torno a los siguientes cuatro temas:

1) Multas

Expresó que los acuerdos de la ya indicada instancia giraron en torno a tres aspectos vinculados al tema, que son los siguientes:

a) Límites de las multas establecidas para cada infracción

Sobre el particular, explicó que la mesa técnica agrupó las distintas infracciones de la ley según el bien jurídico que establece la infracción y la intensidad de la afectación de los derechos de los consumidores que se produce. Agregó que esta clasificación condujo a cuatro grupos de infracciones, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Clase de infracciones /bien jurídico protegido por la infracción	Monto multa máxima
Infracciones variadas de baja gravedad y sanción supletoria	Hasta 300 U.T.M.
Infracciones con impacto potencial en un número acotado de consumidores / entorpecimiento al ejercicio de facultades del Servicio	Hasta 750 U.T.M.
Infracciones con impacto potencial en un número masivo de consumidores	Hasta 1500 U.T.M.
Infracciones que pueden afectar la salud, seguridad y medio ambiente o derechos fundamentales	Hasta 2250 U.T.M.

Como consideración general, observó que el esquema de multas establecidas en el cuadro contempla, para cada caso, topes máximos pero no mínimos, por lo que el juez -guiado por las reglas de determinación que más adelante se expondrán-, podría transitar por toda la extensión de la sanción. Además, indicó que la agrupación propuesta brinda una distribución coherente de infracciones y sanciones.

En seguida, detalló las infracciones que corresponden a cada grupo:

Primer grupo: infracciones variadas de baja gravedad y sanción supletoria (multa propuesta por la Mesa Técnica: hasta 300 UTM)

i) Artículo 24, inciso primero: sanción supletoria

- multa actual: hasta 50 UTM.
- multa del proyecto: hasta 300 UTM.
- ejemplo: proveedor que no cumple con la garantía legal.

ii) Artículo 29: rotulación defectuosa

- multa actual: de 5 a 50 UTM.
- multa del proyecto: hasta 300 UTM.
- ejemplo: producto alimenticio importado cuya información nutricional se encuentra en un idioma distinto al castellano.

iii) Artículo 56, inciso final: no contar con servicio al cliente en contratos de adhesión financieros o incumplimiento de condiciones del servicio al cliente en el contexto del Sello SERNAC

- multa actual: hasta 50 UTM.
- multa del proyecto: hasta 150 UTM.

Sobre el particular, **el Honorable Senador señor Espina** consultó cuántas empresas han sido sancionadas por infracción a las disposiciones del Sello SERNAC.

El señor Director Nacional del SERNAC informó que a la fecha ninguna empresa ha sido sancionada por ese motivo por la sencilla razón de que todavía no hay ningún proveedor de servicios que se haya acogido a ese sistema. Añadió que la institución no tiene una respuesta definitiva que explique este fenómeno, pero, al parecer, las empresas consideran que los costos y riesgos involucrados en la certificación voluntaria son mayores a los beneficios. Expresó que, en términos más generales, este asunto da cuenta del escaso resultado que tuvo la política de autorregulación en materia de derechos de los consumidores emprendida por la Administración anterior, lo cual fundamenta la necesidad de este proyecto.

Segundo grupo: infracciones con impacto potencial en un número acotado de consumidores/entorpecimiento del ejercicio de las facultades del SERNAC
(multa propuesta por la Mesa Técnica: hasta 750 UTM)

i) Artículo 25, inciso primero: corte de servicio no básico

- multa actual: hasta 150 UTM.
- multa del proyecto: hasta 750 UTM).
- ejemplo: suspensión de envío de una publicación periódica cuya suscripción se encuentra vigente.

El Honorable Senador señor Espina consultó si la multa que se prevé en esta disposición se aplica por cada afectado.

El señor Director Nacional del SERNAC explicó que si se trata de un procedimiento infraccional administrativo seguido a raíz del ejercicio de la facultad fiscalizadora, sólo se puede imponer una multa por infracción, aunque haya varios afectados.

El Honorable Senador señor Espina observó que no encuentra en la ley vigente una norma de cierre que tenga el efecto antes señalado por el mencionado señor Director Nacional.

Este último indicó que, teóricamente, la letra b) del artículo 53 C de la ley vigente considera una hipótesis de imposición de multa por cada afectado, pero ello sólo tiene lugar en procedimientos colectivos respecto de los cuales ni la ley vigente ni el presente proyecto otorgan acción al SERNAC. Además, por regla general los jueces que conocen los procedimientos colectivos no emplean esta norma.

Planteó que el proyecto agrega procedimientos mucho más estrictos para que el juez recorra la multa establecida en la ley, de forma tal que el efecto final sea proporcional y disuasivo.

A continuación, usó de la palabra **el asesor del Honorable Senador señor Espina, señor Lucas del Villar,** quien expresó que la norma indicada por el señor Director Nacional fue incorporada a nuestro ordenamiento jurídico en el año 2010, y fue utilizada de forma muy exitosa como argumento para incentivar a las empresas infractoras a someterse a un procedimiento voluntario de mediación colectiva.

El señor Director Nacional del SERNAC continuó su exposición, proporcionando los siguientes antecedentes:

ii) Artículo 56 H: no cumplir un acuerdo de mediación individual en el contexto del Sello SERNAC

- multa actual: hasta 750 UTM.
- multa del proyecto: 1.500 UTM.

Indicó que esta situación es de aplicación teórica mientras no exista alguna empresa que se acoja a este sistema.

iii) Artículo 58, letra a), incisos quinto y sexto: negativa a dar cumplimiento a los requerimientos de los funcionarios del SERNAC durante las acciones de fiscalización

- multa actual: actualmente la multa no existe porque la institución no tiene facultades fiscalizadoras.
- multa del proyecto: hasta 1.000 UTM.

iv) Artículo 58, inciso noveno (que pasa a ser octavo): no entregar información requerida por el SERNAC en el marco de la ley, por ejemplo, no contestar un oficio de fiscalización

- multa actual: hasta 400 UTM.
- multa del proyecto: hasta 1.000 UTM.

Tercer grupo: infracciones con impacto potencial en un número masivo de consumidores (multa propuesta por la Mesa Técnica: hasta 1500 UTM)

i) Artículo 17 K: infracción a los artículos 17B a 17 K (contratos de adhesión financieros)

- multa actual: hasta 750 UTM.
- multa del proyecto: hasta 1.500 UTM.
- ejemplos: banco modifica unilateralmente las condiciones en relación a los cargos y comisiones a propósito del cambio de una tarjeta de crédito; banco ofrece un crédito de consumo con obligación de contratar un seguro de desgravamen asociado (venta atada).

ii) Artículo 24, inciso segundo, primera parte: publicidad engañosa que no compromete la salud, la seguridad o el medio ambiente

- multa actual: hasta 750 UTM.
- multa del proyecto: hasta 1.500 UTM.
- ejemplo: publicidad de zapatillas "*shape-ups*" de Skechers, que prometían tonificación muscular y pérdida de peso con su uso.

Explicó que detrás de esta norma está el propósito de la legislación de que la información publicitaria sea veraz y verificable y que no induzca a error o engaño.

iii) Artículo 25, inciso segundo, segunda parte: corte de servicio básico

- multa actual: hasta 300 UTM.
- multa proyecto: hasta 1.500 UTM.
- ejemplo: corte injustificado y no informado de suministro de agua potable.

Sobre el particular, explicó que esta sanción sólo tiene lugar en forma supletoria, pues al respecto operaría primero el principio de especialidad establecido en el artículo 2º bis.

El Honorable Senador señor Larraín consultó qué sentido tiene una norma de este tipo si la regulación sectorial siempre considera una multa en tales casos.

En respuesta, **el señor Director Nacional** señaló que hay ciertas materias ampliamente desarrolladas por la ley del consumidor que no son consideradas por la legislación sectorial aún en aquellos casos relativos a infracciones propias de su competencia, como la publicidad engañosa asociada a la infracción, los procedimientos colectivos y las reglas sobre resguardo de las indemnizaciones. Explicó que estas normas de la ley del consumidor se aplicarían además de la sanción que imponga la agencia sectorial.

A su turno, **el Honorable Senador señor Araya** consultó cómo se regula la situación del inicio del procedimiento si el órgano sectorial competente no ejerce sus facultades.

En respuesta, **el señor Director Nacional del SERNAC** expresó que la Mesa Técnica visualizó un mecanismo de solución para la situación recién planteada, que más adelante se presentará.

iv) Artículo 55 D: publicitar que se cuenta con sello SERNAC sin tenerlo

- multa actual: hasta 1.000 UTM.
- multa proyecto: hasta 2.000 UTM.

Cuarto grupo: infracciones que pueden afectar la salud, la seguridad, el medio ambiente o los derechos fundamentales (multa propuesta por la Mesa Técnica: hasta 2.250 UTM)

i) Artículo 23, inciso segundo: venta de sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (excepto transporte aéreo)

- multa actual: de 100 a 300 UTM.
- multa del proyecto: hasta 3.000 UTM.

ii) Artículo 24, inciso segundo, segunda parte: publicidad engañosa que compromete la salud, la seguridad o el medio ambiente

- multa actual: hasta 1.000 UTM.
- multa del proyecto: hasta 3.000 UTM.
- ejemplo: publicidad de "Osteoartrit", producto con supuestas propiedades tonificantes de los huesos y las articulaciones, cuya eficacia, calidad y seguridad no estaban comprobadas (fuente: "Informe sobre productos milagro" del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC).

iii) Artículo 45, inciso final: información defectuosa de productos o servicios riesgosos

- multa actual: hasta 750 UTM.
- multa proyecto: hasta 3.000 UTM.
- ejemplo: venta de estufa a parafina sin instrucciones de uso, advertencias o indicaciones de seguridad.

Sobre este grupo de infracciones, **el Honorable Senador señor Larraín** observó que cuando expresamente la ley introduce una competencia sancionadora para el SERNAC en un ámbito que ya está cubierto por una agencia especializada -como sucede en este último caso-, se está generando, de manera innecesaria, una posible contienda de competencia entre agentes del Estado que persiguen objetivos distintos. Peor aún, añadió, se está también creando un incentivo para que tenga lugar una suerte de carrera de fiscalización para incoar cuanto antes un procedimiento y prevenir a la competencia, pese a que no disponerse de todos los antecedentes del caso.

En segundo lugar, manifestó que el esquema de agrupación de multas antes expuesto puede resultar equívoco en razón de que ninguno de los tramos que considera tiene un mínimo asegurado. Explicó que ello puede ser interpretado como si el piso de cada grupo de ilícitos parte del máximo del grupo previo, lo que implica que frente a un caso puntual que esté comprendido dentro del grupo más grave, pero que por las características particulares de su comisión resultó poco lesivo, el juez se verá en la disyuntiva de aplicar una sanción desproporcionadamente alta o exculpar al causante. Manifestó que una situación de este tipo tuvo lugar con la legislación original sobre microtráfico, añadiendo que la solución es establecer sanciones más moduladas, lo que para este proyecto implicaría tramos más acotados de multas con pisos predefinidos.

En respuesta a las inquietudes previamente formuladas, **el señor Director Nacional del SERNAC** señaló que el

problema del ejercicio conjunto de competencias se resuelve mediante la siguiente propuesta sustitutiva que la Mesa Técnica hace respecto del artículo 50 P:

"Artículo 50 P.- Cuando un organismo sectorial inicie un procedimiento sancionatorio por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, comunicará esta circunstancia al Servicio, el que no podrá desde la recepción de dicha comunicación iniciar otro procedimiento sancionatorio por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.

En el caso anterior, una vez resueltos los recursos administrativos que procedan respecto de la resolución que pone término al procedimiento sancionatorio iniciado por el organismo sectorial, o transcurridos los plazos correspondientes sin que aquellos se hubieran interpuesto, el Servicio podrá iniciar un procedimiento sancionatorio en el ámbito de su competencia de conformidad con la presente ley, en la medida que existieren antecedentes suficientes que así lo justifiquen. Con este fin, el organismo sectorial deberá comunicar dicha resolución al Servicio dentro del plazo de 5 días hábiles.

Cuando el Servicio inicie un procedimiento sancionatorio por infracción a la presente ley, pudiendo los mismos hechos constituir infracción a las normas legales a que se refiere el inciso primero, el Servicio notificará al organismo sectorial de dicho inicio con el fin de precaver la existencia de procedimientos paralelos. Si el organismo sectorial inicia con posterioridad otro procedimiento sancionatorio por los mismos hechos y fundamentos jurídicos, deberá notificar al Servicio la resolución respectiva, suspendiéndose con ello la tramitación del procedimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo.

Si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores o usuarios, deberá denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas y podrá hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores o usuarios, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 letra i) de la presente ley.

Si un organismo sectorial llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción a disposiciones contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.

Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este Título.".

Sobre el particular, **el Honorable Senador señor Larraín** subrayó que es muy importante que se especifique nítidamente el principio de especialidad, pues también cabe la posibilidad de considerar que operaría una suerte de derogación tácita de las normas sectoriales especiales anteriores por las nuevas reglas generales posteriores que este proyecto contempla. Para evitar lo anterior y para los efectos de la historia de la ley, dejó expresa constancia de que los nuevos estatutos que ahora se postulan siempre tendrán un carácter supletorio -y no derogatorio- respecto de la norma sectorial previa.

El señor Director Nacional del SERNAC informó que el Ejecutivo coincide plenamente con la interpretación anterior, añadiendo que así lo ha hecho ver en todos los trámites legislativos previos. Enfatizó que el centro de este proyecto es modificar los aspectos funcionales, orgánicos y operativos del SERNAC y no el ámbito de aplicación de la ley de protección de los consumidores.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Espina** expresó que hay unanimidad de pareceres respecto a que la aplicación de las sanciones por diversas infracciones a los derechos de los consumidores ha sido proporcionalmente menor al daño que aquellas han causado en la ciudadanía, de manera que, sin lugar a dudas, ello debe modificarse por la vía de una elevación general del marco punitivo. Teniendo claro lo anterior, postuló que el problema entonces radica en no generar aumentos excesivos de marcos sancionatorios, para no introducir incentivos indeseados a que el juez de la causa, ante una potencial sanción desproporcionada frente al daño efectivamente causado, se ampare en el subterfugio y no aplique la ley.

En segundo lugar, recomendó evitar al máximo la posibilidad de llegar a contiendas de competencia entre distintas agencias gubernamentales con atribuciones sancionatorias respecto de la misma materia, porque ello también entorpecerá la aplicación de esta ley.

A continuación, retomó el uso de la palabra **el señor Director Nacional del SERNAC,** quien se refirió a la inquietud relativa a los tramos de sanciones. Manifestó que el propósito declarado de quienes participaron en la Mesa Técnica como asesores parlamentarios fue levantar una clasificación de infracciones según su gravedad y un rango de pena

proporcional para cada grupo, añadiendo que eso es lo que precisamente se expuso. Agregó que ese esfuerzo clasificatorio se materializó adecuando una por una las distintas infracciones de la ley, por lo que no es posible, en base al tenor literal del texto, llegar a la conclusión a la que arriba el Honorable Senador señor Larraín. Con todo, manifestó que el Gobierno está de acuerdo en aclarar ese punto en la historia de la ley.

2) Formas de determinación de la multa aplicable

El mencionado señor Director Nacional manifestó que la propuesta modifica el sistema de graduación de las multas que corresponde aplicar en cada caso concreto de infracción, en función de tres aspectos:

Primer aspecto: circunstancias atenuantes y agravantes (artículo 24, incisos cuarto y quinto)

a) Circunstancias atenuantes

i) Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria.

ii) Que el proveedor sea una empresa de menor tamaño.

iii) Colaboración sustancial prestada por el infractor ante el SERNAC antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo, o la que ha prestado en el procedimiento judicial.

iv) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los 36 meses anteriores contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa, este plazo se amplía a 18 meses.

b) Circunstancias agravantes

a) Reincidencia del proveedor: haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos 24 meses contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa, durante los últimos 12 meses.

b) Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

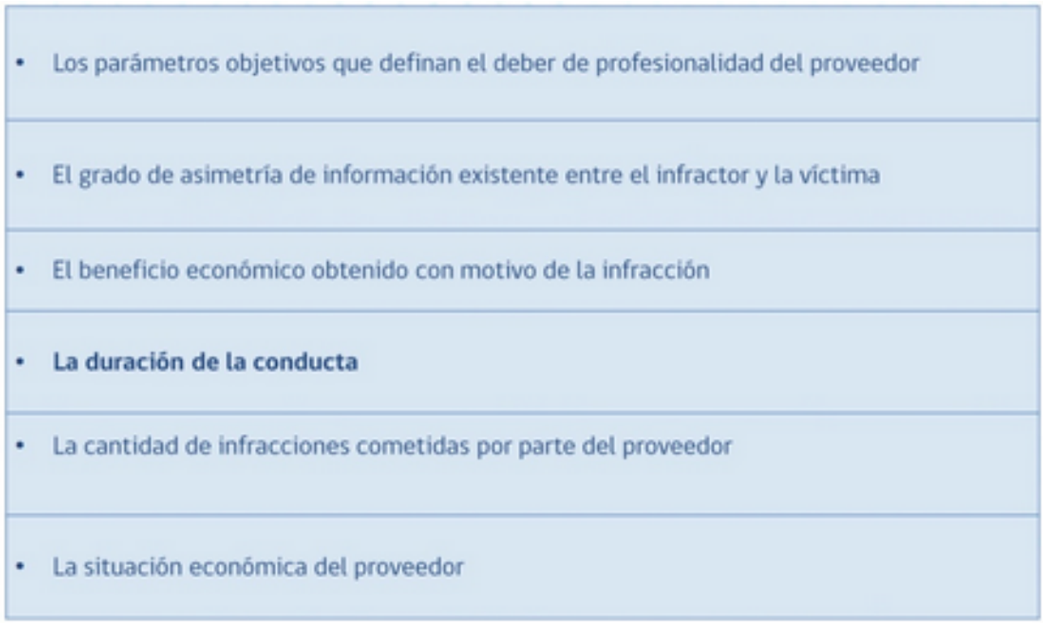
c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aunque no se haya causado daño.

Segundo aspecto: determinación de tramos porcentuales de multa según las circunstancias atenuantes y agravantes que se verifiquen (artículo 24, incisos sexto y séptimo)

Circunstancias atenuantes y/o agravantes	Tramo porcentual propuesto en relación al máximo de la multa
4 atenuantes	Hasta el 20%
3 atenuantes	Hasta el 40%
2 atenuantes	Hasta el 60%
1 atenuante	Hasta el 80%
4 agravantes	Al menos el 80%
3 agravantes	Al menos el 60%
2 agravantes	Al menos el 40%
1 agravante	Al menos el 20%

Tercer aspecto: otros aspectos adicionales de determinación de multas (artículo 24, inciso octavo)



A continuación, intervino **el Honorable Senador señor Larraín,** quien centró su atención en el tratamiento que el proyecto proporciona a las empresas de menor tamaño a la hora de fijar reglas sobre determinación de multas.

Observó que de la exposición anterior se desprende que este criterio opera únicamente como una atenuante, que puede ser compensada o eliminada en presencia de otras circunstancias de efecto opuesto. Sostuvo que el tratamiento anterior resulta insuficiente, pues no tiene en cuenta que una sanción por una infracción grave puede eliminar completamente la viabilidad económica de una PYME, además de que es mucho más probable que, en razón de su falta de recursos, las empresas de menor tamaño sean más propensas a cometer errores. Como forma de solucionar este aspecto, planteó la posibilidad de que el tamaño de la empresa no sea un elemento que sirva para atenuar la responsabilidad, sino derechamente un corrector de la cuantía final de la multa.

En segundo lugar, comentó que el sistema de compensación entre atenuantes y agravantes que se propone es estrictamente mecánico y no considera un criterio racional de apreciación que considere cada circunstancia según su peso específico. Expresó que una visión alternativa permitiría que en casos particularmente graves se

imponga una multa máxima, aunque haya muchas atenuantes, o que, viceversa, una circunstancia excepcional de gran envergadura pueda exculpar al infractor, aunque sólo se trate de una.

En tercer lugar, connotó que en la enumeración anterior de las agravantes se considera como tal el hecho de haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores. Puntualizó que, previamente, ese mismo criterio se utilizó para graduar el tramo de la pena asignada. Explicó que lo anterior supone emplear el mismo criterio dos veces, una para determinar el tramo superior que corresponde y otro para agravar, dentro de ese tramo, la sanción final.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Espina** observó que la circunstancia de haber adoptado medidas de mitigación sustantivas que dejen indemne al consumidor afectado se considera sólo como una atenuante simple, que a lo más rebajaría en un 20% la multa que corresponda. Consideró que ello es insuficiente, además de que desincentiva las deseables conductas espontáneas de reparación y rompe el principio de lesividad que rige en la práctica actual. Añadió que extrañamente la reparación del mal causado tiene el mismo efecto que la colaboración sustancial con la investigación, que es un elemento muy discutido en el foro y que sólo beneficia al ente público que investiga el caso y no al consumidor afectado.

El señor del Villar, asesor del Honorable Senador señor Espina, puntualizó que esta iniciativa propone también una nueva regulación para la mediación colectiva, según la cual la empresa que se somete a ese procedimiento, reconoce su participación en la conducta infraccional y repara sus efectos, con lo que queda exenta de multa. Ello, añadió, difiere notoriamente de la misma situación cuando ésta tiene lugar en un procedimiento infraccional individual.

Haciéndose cargo de los planteamientos anteriores, **el señor Director Nacional del SERNAC** expresó, en primer término, que la Comisión de Economía del Senado -que conoció este proyecto en el trámite reglamentario anterior-, introdujo un estatuto completo para las PYMES en materia infraccional, que no solo comprende elementos específicos de atenuación y graduación de la reincidencia, sino también un mecanismo especial de cumplimiento alternativo de la sanción, que tiene en cuenta la asimetría que existe en cuanto al conocimiento del propio ordenamiento jurídico vigente, aspecto en el cual a menudo esos actores económicos están en desventaja. En razón de ello, añadió, el proyecto considera la posibilidad de conmutar una primera sanción pecuniaria por la participación en un programa de capacitación vinculada al área de la infracción.

En cuanto a la observación del asesor del Honorable Senador señor Espina, informó que se está considerando una norma que somete a todos los procedimientos infraccionales a una etapa previa de conciliación, en la que si el infractor cesa la conducta y repara a los perjudicados, precluirá directamente la posibilidad de incoar un procedimiento sancionatorio posterior, porque el propósito general de este proyecto es propender por todos los medios a la más pronta reparación del perjuicio causado al consumidor. Explicó que esta etapa previa de conciliación no solo se traduce en las modificaciones pertinentes del procedimiento legal, sino también en la inclusión de nuevos recursos para dotar territorialmente al SERNAC de la capacidad funcionaria para llevar a cabo este propósito.

En la sesión siguiente, **el señor Muñoz, Director Nacional del SERNAC,** presentó a la Comisión un documento en que se explica en forma actualizada el trabajo desarrollado por la mesa de trabajo coordinada por el Ejecutivo y se plantean ciertas ideas que servirán de base para la redacción de las indicaciones que se presentarán oportunamente.

La Comisión consideró oportuno revisar estas proposiciones y pronunciarse en forma preliminar acerca de su pertinencia, sin perjuicio de que, una vez que concluya esta primera etapa de revisión de la normativa del proyecto y de las ideas que se vayan presentando, se solicite a la Sala abrir un plazo para presentarlas formalmente como indicaciones.

El texto del referido documento es el que sigue:

“Proyecto de ley que fortalece la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores
(Boletín N° 9.369-03)

Indicaciones del Ejecutivo

Comisión de Constitución del Senado 10.05.2017

Temas abordados

Las indicaciones presentadas son el resultado de lo siguiente:

1.- Acuerdos de la Mesa Técnica conformada por los asesores de los Senadores de la Comisión y asesores del Ejecutivo (SERNAC y Ministerio de Economía).

2.- Otras modificaciones que recogen propuestas de los asesores de los Senadores o a iniciativa del Ejecutivo.

Acuerdos de la Mesa Técnica (Ejecutivo y asesores de los Senadores)

I. Multas
II. Principio *ne bis in ídem*
III. Daños punitivos en caso de interrupción de servicios básicos
IV. Mediación colectiva

I. Multas

1.- Límite de multas correspondientes a cada infracción.

Se propone una sistematización de las infracciones de acuerdo a su gravedad y se homologan las multas asociadas a cada categoría.

2.- Modo de determinación de la multa o sanción aplicable.

Se modifican las atenuantes y agravantes.

Como consecuencia del aumento de atenuantes y agravantes, se ajusta la determinación de los tramos para la aplicación de las multas.

Se agrega la duración de la conducta infraccional que se sanciona, como criterio adicional a ser considerado en la determinación de la multa.

3.- Límite de la multa aplicable en casos de afectación del interés colectivo o difuso.

Se explicita que también rigen los criterios de determinación señalados en los incisos tercero a octavo del artículo 24.

Se establece que en caso de aplicarse una multa por cada consumidor afectado, no serán aplicables los porcentajes mínimos determinados por la concurrencia de agravantes.

Se establece que la aplicación de multas por cada consumidor afectado es alternativa y no adicional a la aplicación de una multa única.

II. Principio *ne bis in ídem*

La propuesta modifica el artículo 50 P en dos sentidos:

Impide la doble sanción administrativa.

Evita la tramitación de procedimientos paralelos por el organismo sectorial y por el SERNAC, cuando los hechos constituyen infracción a una norma legal especial que establece derechos específicos para los consumidores.

III. Daños punitivos en caso de interrupción de servicios básicos

Se regulan en un artículo separado de la LPC (25 A).

Se homologa la forma de cálculo de la indemnización a las establecidas en leyes especiales (devolución de 10 veces el valor diario).

Se precisa el concepto de interrupción del servicio tanto para prestaciones continuas (ej.: agua potable) como periódicas (ej.: recolección de basura).

No hubo acuerdo respecto de la expresión “punitivos”.

IV. Mediación colectiva

Se cambia el nombre del procedimiento a “Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

Se reordenan algunos incisos.

Se realizan algunos ajustes en el contenido.

Otras indicaciones

I. Clarificación del alcance de la facultad interpretativa.
II. Adecuaciones en el ejercicio de la facultad normativa.
III. Facultad propositiva.
IV. Consejo Normativo.

V. Precisión del alcance de las medidas preventivas y correctivas que puede dictar el Servicio en el procedimiento sancionatorio.
VI. Establecimiento de montos mínimos comunes para la indemnización del daño moral.
VII. Establecimiento de un registro ante el SERNAC para facilitar el acceso a la indemnización por daño moral.
VIII. Comparecencia personal ante los Juzgados de Policía Local.
IX. Ajuste al régimen de atenuantes.
X. Incorporación de una multa al régimen de multas acordado en la Mesa Técnica.
XI. Límite global absoluto de 45.000 UTA a las multas aplicables en los juicios colectivos.
XII. Ratificación judicial del acuerdo del procedimiento prejudicial colectivo para que tenga efecto *erga omnes*.
XIII. Reforzamiento de la separación de funciones.
XIV. Transparencia de las asociaciones de consumidores.

I. Clarificación del alcance de la facultad interpretativa

Se explicita que las interpretaciones administrativas obligan sólo a los funcionarios del SERNAC y no a los proveedores.

II. Adecuaciones al ejercicio de la facultad normativa

1. Delimitación sustantiva de la facultad normativa

Se restringe su ejercicio únicamente a instituciones y materias propias y especiales del derecho del consumidor, que digan directa relación con los derechos básicos del consumidor y con los deberes y obligaciones generales de los proveedores. Asimismo, se efectúa un listado taxativo de estas materias.

2. Impulso bidireccional

Se establece de manera precisa a través de una nueva función del Consejo la posibilidad que éste solicite la presentación de una propuesta de normativa dentro de los ámbitos de su competencia, imponiéndole al Director Nacional la obligación de formular la propuesta, quien podrá efectuar las sugerencias que estime del caso.

3. Deber de fundamentación para la dictación de normativa

A fin de garantizar un proceso de formulación normativo trasparente y eficiente, se establece la obligación de que la

propuesta normativa contenga los fundamentos de la norma propuesta, el problema abordado por la misma, la justificación de la intervención regulatoria y los estudios e informes en que se apoye.

4.- Omisión de ciertos trámites

Con el fin de evitar que un margen excesivo de discrecionalidad pueda afectar la calidad del proceso regulatorio, se incorporan causales específicas que permitirán eximirse de ciertos trámites del proceso de dictación de la normativa, equiparando la propuesta a la recientemente aprobada en la ley N° 21.000, con ocasión de la creación de la Comisión para el Mercado Financiero.

III. Facultad propositiva

Se incorpora la posibilidad de que el SERNAC proponga al Presidente de la República, a través del Ministro de Economía, modificaciones legales, acompañando un informe técnico que respalde y justifique su propuesta.

IV. Consejo Normativo

1. Incompatibilidades, inhabilidades y prohibiciones

Se efectúan ajustes que apuntan a no hacer exigente el régimen en exceso, pero manteniendo un adecuado control de eventuales conflictos de interés.

Ejemplos: se aumenta de un 5% a un 10% la participación que pueden tener los consejeros en la propiedad de empresas proveedoras; respecto de las limitaciones luego de cesar en el cargo, se acotan a trabajar como gerentes, administradores o directores de proveedores a los que haya afectado la normativa en cuya dictación o discusión haya participado el Consejero.

2.- Dieta

Se triplica la dieta originalmente contemplada a 50 UTM por sesión, con un máximo de 100 UTM mensuales.

V. Precisión del alcance de las medidas preventivas y correctivas que puede dictar el servicio en el procedimiento sancionatorio

Se precisa que la facultad del SERNAC de ordenar medidas preventivas y correctivas en el procedimiento sancionatorio, se refiere exclusivamente a la infracción específica de que trata dicho procedimiento.

VI. Establecimiento de montos mínimos comunes para la indemnización del daño moral

Se establece la posibilidad de que el juez determine un monto mínimo común de indemnización.

Si dicho monto mínimo no es suficiente para el consumidor, éste podrá perseguir la diferencia en un juicio individual posterior.

Se contempla la posibilidad de que el proveedor haga propuestas de indemnización del daño moral en el procedimiento colectivo, considerando un monto mínimo común.

VII. Establecimiento de un registro ante el SERNAC para facilitar el acceso a la indemnización por daño moral

Se crea un registro expedito para facilitar a los consumidores en un juicio colectivo determinado, el acceso a la correspondiente indemnización.

VIII. Comparecencia personal ante los juzgados de policía local

Con el objeto de fortalecer el acceso a la justicia:

Se restablece la posibilidad de comparecer sin patrocinio de abogado ante los Juzgados de Policía Local.

Se mantiene la posibilidad de acceder a la asesoría jurídica gratuita.

IX. Ajuste al régimen de atenuantes

En el caso de la atenuante de adopción de medidas de mitigación sustantiva, cuando se trate de la reparación del daño causado y ésta sea la única atenuante, el tope de la multa baja de 80% a 60%.

Se elimina la atenuante aplicable por el hecho de ser Empresa de Menor Tamaño y se reemplaza por la autodenuncia, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio. En caso que la autodenuncia sea efectuada por una Empresa de Menor Tamaño y ésta sea la única atenuante, el tope de la multa baja de 80% a 60%.

X. Incorporación de una multa al régimen de multas acordado en la Mesa Técnica

Se ajusta la multa contenida en el artículo 49 bis y se elimina el inciso relativo a la reincidencia en el artículo 49 bis, de acuerdo a los criterios concordados en la Mesa. Esta multa no fue trabajada en la Mesa pues fue incorporada a la LPC con posterioridad al ingreso del proyecto.

XI. Límite global absoluto de 45.000 UTA a las multas aplicables en los juicios colectivos

Se incorpora un límite global absoluto de 45.000 UTA a las multas aplicables en los juicios colectivos.

Asimismo, los incisos que se refieren al límite a las multas aplicables en los juicios colectivos se llevan a un artículo nuevo separado signado como 24 bis, para mayor claridad.

XII. Ratificación judicial del acuerdo del procedimiento prejudicial colectivo para que tenga efecto *erga omnes*

Se incorpora la exigencia de aprobación judicial del acuerdo alcanzado para que tenga efecto *erga omnes*.

Será competente el Juez de Letras correspondiente al domicilio del proveedor.

El juez verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos que fija la ley.

XIII. Reforzamiento de la separación de funciones al interior del SERNAC

Con el objeto de garantizar una estricta separación de funciones, se aclara que las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí.

Para evitar conflictos de interés, se establece la prohibición para los funcionarios de intervenir en otras funciones distintas de las que realicen (ej.: fiscalización y sanción; procedimiento voluntario y demanda).

XIV. Transparencia de las asociaciones de consumidores

Se incorporan exigencias de transparencia en relación al financiamiento de las Asociaciones de Consumidores, particularmente en lo que se refiere a las costas que se obtengan en juicios colectivos, ya sea a propósito de una sentencia o a propósito de transacciones o avenimientos, las que deberán ser informadas en sus páginas web.”.

- - -

En la sesión siguiente, **la Comisión** dio inicio al estudio de las proposiciones elaboradas por la ya mencionada Mesa de Trabajo.

A continuación, se consignan las disposiciones del proyecto sobre las cuales la Comisión centró su análisis, basando su análisis en el texto aprobado por la Comisión de Economía en su segundo informe.

ARTÍCULO 1°

Número 10

Artículo 23, inciso segundo

Este precepto sanciona con multa de hasta 3.000 unidades tributarias mensuales a los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

De acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a cada infracción, la propuesta en este caso consiste en disminuir el techo de la multa aplicable a los señalados casos de 3.000 a 2.250 UTM.

- Revisado este planteamiento, los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, Harboe, Moreira y Pizarro estuvieron por acogerlo ad referéndum.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 1, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 11, letra b)

Artículo 24

Inciso segundo

Esta disposición prescribe que 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 1.500 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 3.000 unidades tributarias mensuales.

De acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a cada infracción, se propuso disminuir el techo de la multa aplicable a la publicidad engañosa que compromete la

salud o la seguridad de la población o el medio ambiente de 3.000 a 2.250 UTM.

- Analizado este planteamiento, los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, Harboe, Moreira y Pizarro, lo acogieron ad referéndum.

Incisos tercero a octavo y final

Estos incisos regulan la forma de determinación de la multa aplicable a cada caso concreto, contemplando normas para el juez o para el Servicio.

Se propuso reemplazarlos por los siguientes, quedando el artículo 24, en definitiva, con ocho incisos:

“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley el Servicio o el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.

Se considerarán circunstancias atenuantes:

a) El haberse adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.

b) La auto denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio.

c) La colaboración **sustancial** que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo **o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial.**

d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.

Se considerarán circunstancias agravantes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción **durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria.** En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) El haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) El haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) El haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

La determinación de las multas se efectuará considerando las circunstancias atenuantes y agravantes señaladas en los incisos precedentes conforme a los siguientes parámetros:

a) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren cuatro atenuantes, se aplicará hasta el 20% del límite máximo de la multa que corresponda.

b) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren tres atenuantes, se aplicará hasta el 40% del límite máximo de la multa que corresponda.

c) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos atenuantes, se aplicará hasta el 60% del límite máximo de la multa que corresponda.

d) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre un atenuante, se aplicará hasta el 80% del límite máximo de la multa que corresponda. Dicho límite será del 60% cuando, tratándose de la atenuante contemplada en la letra a del inciso cuarto, ésta consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, o cuando se trate de la atenuante contemplada en la letra b del inciso cuarto, respecto de una empresa de menor tamaño en los términos a que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416.

e) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre una agravante, se aplicará al menos el 20% del límite máximo de la multa que corresponda.

f) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos agravantes, se aplicará al menos el 40% del límite máximo de la multa que corresponda.

g) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren tres agravantes, se aplicará al menos el 60% del límite máximo de la multa que corresponda.

h) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren cuatro agravantes, se aplicará al menos el 80% del límite máximo de la multa que corresponda.

En caso de concurrir tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el Servicio o el tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de éstas, a fin de que, graduando el valor de unas y otras, al caso concreto se aplique una sanción proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Dentro de los límites que se sigan de aplicar las reglas establecidas en los incisos precedentes, las multas se determinarán considerando prudencialmente los siguientes criterios: los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, **la duración de la conducta,** la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor y su situación económica.”.

Refiriéndose a la regulación de las circunstancias atenuantes y agravantes, **el Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz,** explicó que en esta proposición se precisa que la reparación del daño causado es una de las medidas de mitigación sustantiva que se consideran como atenuantes. Además, se reemplaza la atenuante relativa a las empresas de menor tamaño por la auto denuncia; se detalla que la colaboración de un infractor debe ser sustancial para poder calificar como atenuante, y se agrega la atenuante consistente en no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción.

En cuanto a las agravantes, sostuvo que se considera como tal el haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria.

Hizo presente, además, que con esta propuesta se estructura un sistema para determinar los tramos para la aplicación de las correspondientes multas.

El Honorable Senador señor Larraín consultó cómo se puede establecer que las medidas de mitigación sustantivas serán adecuadas e instó a establecer un criterio más objetivo para estos efectos.

El señor Director Nacional expresó que en el artículo 24, letra a), se incorpora una guía para poder objetivar esta mitigación efectiva al hacer que la reparación del daño causado al consumidor sea una de las principales medidas. Enfatizó que ello debe corresponder a un estándar para poder evaluar las demás medidas.

- Revisados los incisos tercero a quinto que se han propuesto, fueron aprobados ad referéndum por mayoría de 3 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los Honorables Senadores señores De Urresti, Espina y Harboe. Se abstuvo el Honorable Senador señor Larraín.

Enseguida, refiriéndose a los restantes incisos del artículo 24, **el Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz,** explicó que en ellos se busca establecer simétricamente el juego entre atenuantes y agravantes. En el caso de las primeras, bajando los techos de cada una de las infracciones paulatinamente y fijando un criterio inverso en el caso de las agravantes. Informó que al buscarse una regla para definir la concurrencia de agravantes y atenuantes, se procuró establecer la ponderación racional de cada una de éstas, lo que reducirá sustantivamente la discrecionalidad del sancionador.

El Honorable Senador señor De Urresti preguntó al señor Director Nacional si existirá la capacidad de armonizar adecuadamente las reglas señaladas e inquirió, además, de dónde proviene la construcción de atenuantes o agravantes propuesta.

El Honorable Senador señor Larraín compartió el espíritu de lo planteado por el señor Director Nacional, en el sentido de tratar de objetivar el juego de las atenuantes y agravantes, lo que, sin embargo, consideró complejo y engorroso. Hizo notar que se equiparan las atenuantes como si éstas tuvieran el mismo peso, añadiendo que la reparación efectiva del daño causado tendría un mayor valor que la auto denuncia.

En atención a las inquietudes expresadas, recomendó al Ejecutivo verificar la posibilidad de revisar el último inciso propuesto e incorporar allí los criterios ya indicados.

El Honorable Senador señor Espina coincidió con lo expresado por el Honorable Senador señor Larraín y recomendó consagrar criterios generales en lugar de porcentajes.

Respondiendo al Honorable Senador señor De Urresti, **el señor Director Nacional del referido Servicio** hizo presente que la construcción de estas reglas surgió en la Comisión de Economía del Senado con el objetivo de dotar de claridad a la determinación de las multas y restringir la actuación del Servicio a ciertos parámetros objetivos.

Sin perjuicio de lo anterior, manifestó su disponibilidad para reconsiderar los términos de la disposición en estudio de manera de recoger, en lo pertinente, las inquietudes planteadas.

La Coordinadora Legislativa del Ministerio de Hacienda, señora Macarena Lobos, compartió la idea de establecer ciertos criterios, cuidando que la autoridad correspondiente aplique la debida discrecionalidad al momento de determinar las multas.

El Honorable Senador señor Espina abogó por que se considere especialmente la situación quien reparó el daño causado en su totalidad.

Los incisos sexto a octavo quedaron pendientes, al no producirse acuerdo en relación al régimen de determinación de las multas y a la necesidad de buscar una reformulación de estas normas.

En la sesión siguiente, el Ejecutivo propuso la siguiente nueva redacción para estos incisos:

“El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: **la gravedad de la conducta**; los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese; la duración de la conducta **y la capacidad económica del infractor.**

La circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto, cuando consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que

imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.”.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta propuesta viene a eliminar los porcentajes que guían la determinación de la multa.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, hizo notar que el texto sugerido otorga la categoría de atenuante calificada a la reparación del daño y permite al Servicio ponderar las atenuantes, lo que no ocurría con anterioridad.

El Honorable Senador señor Larraín señaló que la expresión “capacidad económica del infractor” incluye el concepto de tamaño de la empresa, razón por la cual se estaría tomando en consideración dicho factor.

- Puesta en votación la propuesta del Ejecutivo para estos incisos, fue aprobada ad referéndum con algunos ajustes de redacción, por la unanimidad de los Honorables Senadores de la Comisión, señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, se propuso agregar al artículo 24 el siguiente inciso noveno, nuevo:

“La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la misma.”.

- Analizado este inciso, fue también aprobado ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, las proposiciones antes transcritas fueron recogidas por la indicación N° 2, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

° ° °

Artículo 24 A, nuevo

A continuación, se propuso intercalar, como artículo 24 A, nuevo, el siguiente:

“Artículo 24 A.- Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa **de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados.**

El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos.

En los casos en que, de conformidad a lo señalado en el inciso anterior, el juez decida imponer una multa por cada consumidor afectado, no serán aplicables los porcentajes mínimos establecidos en el inciso sexto del artículo 24.

Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley Nº 20.416, el total de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Con todo, el monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso octavo del artículo precedente y no podrán exceder de cuarenta y cinco mil unidades tributarias anuales.

Para determinar las medidas que se adopten para prevenir o corregir infracciones de conformidad a esta ley, el Servicio o el tribunal, según corresponda, deberán considerar especialmente los criterios referidos en los incisos cuarto, quinto y octavo **del artículo anterior**.”.

Revisado este precepto, e**l Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** sugirió aprobar los incisos cuarto, quinto y séptimo y, luego, analizar los restantes incisos.

Hubo acuerdo en relación a esta propuesta.

- En consecuencia, los incisos precedentemente mencionados fueron preliminarmente aprobados por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín, sin perjuicio de que posteriormente hubo un pronunciamiento distinto en relación al texto completo de esta norma.

A continuación, **el Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz,** explicó que la disposición en estudio se refiere al caso específico de los juicios colectivos, fijándose una serie de reglas para determinar cómo se aplicarán las multas.

Agregó que se incorpora una norma que establece un límite absoluto para las multas, a saber, 45.000 UTA. Subrayó que ese límite no existe actualmente en la legislación y tampoco hay guías específicas respecto a cómo los tribunales tienen que aplicar dichas multas en el caso que se trate de juicios colectivos.

Sostuvo que con la norma propuesta se solucionan varias de las dudas que pueden surgir a este respecto.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, precisó que el inciso primero del precepto en estudio se refiere a la posibilidad que tiene el tribunal de graduar la multa cuando se afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores.

- **Puesto en votación el inciso primero, fue aprobado ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín.**

Enseguida, refiriéndose al inciso segundo, **el Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz,** apuntó que en este caso el tribunal puede alternativamente aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, lo que corresponde a una disposición que se encuentra vigente.

El asesor del Honorable Senador señor Espina, señor Lucas del Villar, hizo presente que el inciso segundo del artículo 24 A que se ha propuesto se refiere a la naturaleza de las infracciones. Destacó que si se analizan las contravenciones descritas en la ley N° 19.496, de protección de los derechos de los consumidores, solo en un caso se describe que ellas pueden tener una afectación masiva, que corresponde al artículo 24, inciso segundo, relativo a la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social. Añadió que en el resto de las infracciones, éstas se pueden verificar de manera individual o colectiva.

Sostuvo que la distinción que se hace sobre la base de la naturaleza de la infracción requeriría de una aclaración.

El Honorable Senador señor Larraín reconoció no comprender cabalmente el criterio establecido en el inciso en estudio, sobre todo en aquella parte en que señala que el tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados. Subrayó que la indemnización debe estar referida a la totalidad de los consumidores afectados, añadiendo que necesariamente existe una relación entre la indemnización y el número de afectados. Preguntó por qué la multa ha de aplicarse por cada uno de los consumidores, cuando ella corresponde a una sanción genérica que se le aplica a la empresa que ha incurrido en alguna infracción.

Afirmó que debe asegurarse que se paguen las indemnizaciones correspondientes a los consumidores, indicando que la multa no tiene la misma relevancia. Por otra parte, expresó que el nuevo inciso tercero está estableciendo un tope extraordinariamente alto para la multa, correspondiente al 30% de las ventas de la línea del producto o servicio objeto de la infracción. Consideró que lo anterior puede causar un daño a la continuidad de la empresa.

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz, recordó que la norma actual permite la aplicación por cada consumidor afectado de las multas que se establecen a propósito de las infracciones, añadiendo que lo que se busca es instalar parámetros de evaluación concretos y objetivos para que ello no quede entregado a la discrecionalidad del tribunal. Agregó que en este propósito de avanzar en criterios que sean cada vez más precisos, uno de los cuales es el de la capacidad económica del proveedor.

Respecto al inciso segundo, destacó que la expresión utilizada es “se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos.”. Por lo tanto, aseguró que si se emplease la frase “se puedan producir” se abriría un abanico incierto.

Subrayó que en el curso de este estudio se ha ido circunscribiendo cada vez más la facultad del tribunal de aplicar las multas y destacó que se han ido identificando elementos objetivos bastante certeros para guiar al tribunal en la aplicación de la multa, con lo que disminuirán de manera radical los espacios de discrecionalidad para el tribunal.

El Honorable Senador señor Larraín comprendió que uno de los criterios a considerar puede ser el número de consumidores efectivamente afectado, pero –añadió- aplicar una multa por cada uno de

ellos corresponde a un concepto distinto. Consultó si la disposición que se encuentra vigente se aplica.

Por otra parte, consideró que el 30% de las ventas es un techo muy alto, habida consideración de que lo que se debe asegurar es que los consumidores sean indemnizados, es decir, que les sea compensado el mal causado.

El Honorable Senador señor Espina hizo presente que actualmente existe una norma que establece la posibilidad de aplicar multas por consumidor afectado, la cual se ha aplicado excepcionalmente. Indicó que si el proveedor indemniza a todos los afectados, además estará sujeto a que se le aplique una multa. Consultó si en la práctica se exige la multa mencionada cuando se ha indemnizado a los consumidores afectados.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, reconoció que esta regla se ha aplicado escasamente y declaró que no existe una jurisprudencia alineada respecto de cómo puede entenderse la norma ni en qué casos puede aplicarse. A la vez, sostuvo que el proyecto no puede quedar sin una regulación específica para la posibilidad de aplicar esa multa por cada uno de los consumidores afectados.

El Honorable Senador señor Espina consultó si se prevé la aplicación de multas en el procedimiento voluntario colectivo.

El Director del SERNAC, señor Muñoz, respondió que en dicho procedimiento no hay multas. Agregó que el balance tiene que encontrarse en una ecuación que permita que la gran mayoría de estos casos se resuelva antes de llegar a los tribunales de justicia y que con esa finalidad se refuerza el procedimiento voluntario colectivo, incluyendo la norma que establece que no se podrá iniciar acciones colectivas una vez que comience dicho procedimiento.

El Honorable Senador señor Larraín reiteró que aplicar una multa por cada uno de los consumidores no constituye un buen criterio.

El Honorable Senador señor Espina remarcó que si se indemniza a todos los afectados, no se puede, además, cobrar una multa por cada uno de ellos. Aseveró que lo correcto es que en ese caso se aplique una multa global.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, se mostró disponible para modificar la redacción de la norma en estudio, connotando que es partidario de eliminar

la multa por cada consumidor afectado siempre que cada uno de ellos sea indemnizado y que también se pueda aplicar una multa global.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, advirtió que hay que determinar qué es lo que se busca en el presente proyecto. Sostuvo que éste debe contener normas que actúen como disuasivo para infringir la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, así como otras que aseguren que el consumidor afectado será indemnizado. Atendido lo anterior, recalcó que debe mantenerse una multa general.

El Honorable Senador señor Larraín ratificó que el espíritu del proyecto de ley es proteger al consumidor, lo que se obtiene si se logra que las indemnizaciones sean reales para cada uno de los consumidores afectados. Agregó que si ello se alcanza, carece de sentido aplicar una multa que se determine por cada una de las personas efectivamente afectadas, señalando que lo correcto es imponer una multa general.

El Honorable Senador señor De Urresti se mostró contrario al precepto propuesto y sugirió revisar el texto que esta norma tenía anteriormente.

El Honorable Senador señor Larraín sugirió esperar una nueva redacción, solicitando que también se evaluara el techo de las multas, a saber, el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción. Precisó que si los consumidores son indemnizados, no se debe aplicar este monto máximo.

Instó al Ejecutivo a examinar si los montos máximos ya referidos son equivalentes a los que se fijaron en la ley N° 20.945, que perfecciona el sistema de defensa de la libre competencia, y si los montos son adecuados en relación al objetivo que se persigue.

En la sesión siguiente, se presentó la siguiente nueva redacción:

“Artículo 24 A.- Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados.

El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. **No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el**

daño causado a todos los consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior.

Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley Nº 20.416, el total de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Con todo, el monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso séptimo del artículo precedente y no podrá exceder de cuarenta y cinco mil unidades tributarias anuales.”.

La abogada señora Lobos adujo que esta nueva proposición recoge la idea de que el juez no podrá aplicar multas por cada uno de los consumidores afectados, en la medida en que se hubiese indemnizado apropiadamente a cada uno de ellos. Lo anterior, agregó, supone un adecuado equilibrio entre el cobro de multas y el resarcimiento de los detrimentos causados.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, explicó que ello incentivará la reparación a los consumidores perjudicados.

- Los dos primeros incisos fueron aprobados por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín. Se abstuvo el Honorable Senador señor De Urresti.

Acerca del contenido del inciso final, **el Jefe de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, señor Romo**, expuso que aquel ha perdido relevancia dado lo aprobado recientemente en relación con el artículo 50 N, que, a propósito de las medidas preventivas o correctivas, incorpora una referencia expresa a los incisos atingentes del artículo 24.

El Honorable Senador señor Larraín trajo a colación los reparos que formuló en su oportunidad sobre el alto rango de las multas dispuestas, en el ánimo de incorporar el concepto de justicia en su determinación y de que no impliquen finalmente un impedimento al funcionamiento de las empresas, especialmente para aquellas que no son de gran tamaño o que enfrentan mercados difíciles.

Preguntó si la multa de 45.000 unidades tributarias anuales representa un cambio fundamental de la situación actualmente existente.

El señor Director Nacional connotó que la proposición del Ejecutivo para este artículo tiene como finalidad el establecimiento de parámetros máximos y criterios de guía al tribunal. Sobre este último punto, puso como ejemplo la regla que señala que en el caso de que se repare efectivamente el daño causado a los consumidores, la multa se determinará mediante un monto global.

Otro caso particular, agregó, es que el total de las multas no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, pero que en el evento de que esté involucrada una pequeña o mediana empresa, dicho monto no podrá superar el 10%. Sin perjuicio de ello, se mantiene el techo de la multa en el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En último término, planteó que el tope máximo que se consigna en el inciso quinto no se aplicará de forma directa, sino que para que se determine una multa de esa entidad debe haberse aplicado previamente una serie de criterios diversos, como el parámetro de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido, la duración de la conducta, la cantidad de infracciones y la capacidad económica. Ese sistema, a su juicio, permitirá que en cada caso se fije de forma justa la multa que corresponda aplicar.

En torno a la situación actual, el personero de Gobierno señaló que en materia de asuntos colectivos un tribunal puede, en teoría, imponer una multa por cada afectado, sin tope alguno.

El Honorable Senador señor Larraín consultó si el criterio de viabilidad de la empresa se ha considerado para estos efectos, ya que no necesariamente está comprendido dentro de la capacidad económica del proveedor. Es decir, lo que se pretende es evitar que una multa sea tan significativa que arriesgue su quiebra.

En ese mismo orden de ideas, **el Honorable Senador señor De Urresti** estimó que si una empresa se colude o afecta de

manera relevante a los consumidores tendrá que aceptar la posibilidad de que se ponga en riesgo su propia existencia. De consiguiente, si las reglas han sido claras y previamente establecidas, quien las quebrante y obtenga beneficios y lucro por esa infracción deberá asumir las consecuencias de sus actos.

Postuló que nadie promueve el cierre de empresas que actúan en el marco de la legalidad por consideraciones arbitrarias, pero sí es pertinente actuar de forma decidida ante conductas gravemente atentatorias contra los consumidores. De hecho, connotó, es preciso contar con estándares que tengan como eventual consecuencia la afectación de la viabilidad de la empresa, para que la multa no se transforme en un simple costo económico que será posteriormente sorteado por el infractor con créditos o endeudamiento.

Seguidamente, observó que es necesario asegurar que coexistirá tanto la multa por el hecho contravencional como la debida indemnización de los consumidores perjudicados, puesto que no se debe obviar que si bien hay una dimensión punitiva, el derecho del consumidor está orientado al resarcimiento personal de quien ha sido dañado por un proveedor. Al no tener claro que ese postulado se hará efectivo en el texto legal, se ha abstenido en la votación previa, indicó.

Por su lado, **el Honorable Senador señor Larraín** puso de manifiesto que la consideración de la viabilidad de la empresa apunta, más allá de la sanción a quien ha damnificado los intereses de los consumidores, a tener en vista la pretensión de la sociedad de contar con fuentes de trabajo que operen y desarrollen actividades y que se vinculan con trabajadores que no han estado involucrados con los hechos infraccionales y que, por tanto, no deberían ser lesionados por sus efectos.

Acotó que no descarta de plano que en ciertas hipótesis una de las sanciones fuere la disolución de la empresa; empero, si no se opta por un castigo de ese tipo, subyace la idea de que no se ha buscado la disolución de la empresa. En ese contexto, la multa no debería instituirse como un factor de inviabilidad ni como un castigo terminal para el trasgresor de la institucionalidad.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, coincidió con la postura expresada por el Honorable Senador señor De Urresti en cuanto a la necesidad de garantizar que la infracción a la ley N° 19.496 no solamente importará una multa a beneficio fiscal, sino que también otorgará un adecuado resarcimiento a los consumidores lesionados en sus derechos. En ese escenario, manifestó que no se justifica el hecho de abstenerse en la votación precedente, pues el artículo sancionado es la disposición que precisamente se encarga de dilucidar la aprensión manifestada.

Añadió que la redacción refrendada por la Comisión de Economía planteaba que el infractor podía ser objeto de una multa por cada uno de los consumidores afectados, situación que no incentivaba la reparación del daño que se les había provocado. En sentido opuesto, el texto propuesto a la Comisión constituye un beneficio para los consumidores, al promover su derecho a indemnización.

Estimó adecuado el régimen de multas sugerido, pues, en su percepción, la instauración de un monto elevado evita que la sanción pecuniaria forme parte del modelo de negocios de la empresa e incluso pueda resultarle conveniente incurrir en una infracción. Además, el hecho de que tenga un tope máximo y pueda graduarse permite que se tome en consideración la capacidad económica de la empresa.

De modo de aunar un consenso al respecto, el **Honorable Senador señor Larraín** pidió que se explicite qué se comprenderá por la capacidad económica de la empresa.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, se mostró contrario a ese ejercicio, de manera de no limitar su acepción. Consideró suficiente su sola enunciación.

El Honorable Senador señor Larraín postuló que entre los componentes de esa expresión cabe señalar no sólo la capacidad de pago, sino que también el tamaño de la empresa, su situación económica y financiera y su viabilidad. Sostuvo que dichas nociones generales deben tenerse en cuenta para evitar que las sanciones desemboquen finalmente en la desaparición del proveedor.

El señor Director Nacional confirmó que los conceptos mencionados están incluidos en la idea en comento. No obstante, acotó que en su oportunidad se reemplazó la noción de “situación económica” por “capacidad económica”, con el objeto de incorporar un elemento de mayor amplitud que no aludiera únicamente a la condición precisa en que se encuentre la empresa.

Adujo que la intención que subyace en esta proposición, así como en el procedimiento voluntario prejudicial, es la debida protección del consumidor. En ese contexto, la multa se erige como un elemento disuasivo para prevenir y corregir conductas negativas.

Volviendo sobre el debate acerca de la concepción de la capacidad económica, **el Honorable Senador señor De Urresti** destacó que es preciso tener presente que puede darse el caso de empresas que montan una importante maquinaria para incumplir las disposiciones legales en detrimento de los consumidores y, por lo mismo, ante el alegato

de que ciertas sanciones podrían resultar en la quiebra de la empresa o en el despido de sus trabajadores, será necesario impedir que esa argumentación sea utilizada como amenaza para tratar de incumplir la sanción.

A continuación, preguntó cómo se vincula el tema debatido con la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en el entendido de que la comisión de ilícitos de gran magnitud podría derivar en la disolución de la empresa.

En lo que atañe al efecto disuasivo de la multa, consignó es probable que las sanciones recientemente aplicadas a las grandes empresas que han incurrido en hechos de colusión no hayan afectado en demasía sus estados financieros y, por ello, cabe tener la precaución de que el monto de la multa no resulte fácilmente internalizado por el infractor y, por el contrario, se instituya como una herramienta eficaz para precaver futuros ilícitos.

Finalmente, requirió que al igual como se evaluará la capacidad económica para la determinación de la multa, también se atienda al ánimo y los fines pretendidos por los infractores y a los beneficios obtenidos a partir de la contravención a las normas legales.

El Honorable Senador señor Espina planteó que de la discusión sostenida resurge con más fuerza la necesidad de contar con modelos preventivos, discutidos al instaurarse legislativamente la responsabilidad penal de las personas jurídicas y que consisten en el establecimiento de una serie de procedimientos debidamente certificados para evitar el acaecimiento de hechos reñidos con la normativa. En efecto, añadió, si igualmente ocurre alguna infracción, el hecho de haber previsto esa figura podría constituirse como una atenuante al momento de fijarse el castigo.

Aseguró que el número de sanciones en virtud de la preceptiva aludida es reducido y generalmente se constataron en casos de inexistencia de modelos preventivos en las empresas.

Pidió a las autoridades revisar la pertinencia de incorporar un precepto en ese sentido.

Luego, haciendo un pequeño resumen de lo aprobado por la Comisión en esta materia, expuso que si el infractor indemniza a cada uno de los perjudicados afectados la multa aplicable será un monto global, en tanto que, si no lo hace, el tribunal podría aplicar una sanción pecuniaria por cada uno de los consumidores afectados. Asimismo, el total de las multas que se impusieren no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción y si se trata

de una pequeña o mediana empresa, esa cifra no podrá ser superior a un 10%.

En la misma línea, **el señor Director Nacional** precisó que, en principio, los límites rigen para todas las multas. Sin embargo, cuando se hace referencia a un monto global ello aplica a la multa de la infracción contemplada en el artículo 24 o a cualquiera de las otras sanciones definidas, por lo que la pena pecuniaria máxima por cada una de las infracciones no podrá superar las 2.250 unidades tributarias mensuales. De consiguiente, afirmó que al no disponerse una multa por cada consumidor afectado, resulta inalcanzable el tope máximo de 45.000 unidades tributarias anuales.

El Honorable Senador señor Espina reiteró que si el infractor propone una reparación integral, no habrá una multa por cada uno de los consumidores concernidos, sino que una sanción única y global, de conformidad con lo prescrito en el artículo 24. En consecuencia, será imposible alcanzar el tope antes señalado, puesto que ese elevado monto se aplicará a quien no ha querido indemnizar, porque no tenía incentivos para ello.

Al concedérsele nuevamente la pablara, **el señor Director Nacional**, ratificó que el objetivo de la disposición es incentivar a los proveedores a resarcir apropiadamente los daños causados.

- El resto de los incisos fue aprobado por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín. Se abstuvo el Honorable Senador señor De Urresti.

De modo de aclarar la duda expresada por el Honorable Senador señor De Urresti, **la abogada señora Lobos** mencionó que el artículo 8° de la ley N° 20.393[8] contempla como una de las penas la disolución de la persona jurídica en situaciones de lavado de activos, terrorismo y cohecho. Por lo tanto, se aparta de las materias que se regulan en la presente iniciativa.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 3, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín. Se abstuvo el Honorable Senador señor De Urresti.

° ° °

[8] Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica.

Número 13

Artículo 25

Según el texto aprobado por la Comisión de Economía, el inciso primero de esta norma castiga al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Enseguida, la Comisión de Economía introdujo algunas enmiendas a los incisos segundo y tercero y mantuvo en sus mismos términos el inciso cuarto.

Al respecto, se propuso sustituir los incisos segundo a cuarto por los siguientes dos incisos:

“Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, **telecomunicaciones,** teléfono o recolección de basura**, residuos** o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta **1.500** unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.”.

Se explicó que esta proposición viene a ajustar la redacción de la disposición en lo relativo al servicio de recolección de basura, residuos o elementos tóxicos y elimina los nuevos incisos tercero y cuarto, referentes a la indemnización punitiva en caso de interrupción de servicios básicos, lo que se regulará en un artículo separado signado como nuevo artículo 25 A.

- Esta propuesta fue aprobada en forma preliminar y ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe, Moreira y Pizarro.

Posteriormente, se propuso reemplazar el texto de estos incisos tercero y cuarto por un artículo 25 A, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 25 A.- En los casos **de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25,** y sin perjuicio del ejercicio

del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e), de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día sin suministro, **con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio.** Dicho monto deberá descontarse **del siguiente estado de cuenta**. La indemnización punitiva de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más **dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento.**

En el caso del servicio de recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado cada vez que incumpla el servicio con la periodicidad pactada en el contrato respectivo, con un monto equivalente a diez veces el valor que representa cada una de las recolecciones, lo que se calculará en base al monto total facturado en el período anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio, dividido por el número de recolecciones pactadas para dicho período.".

El Honorable Senador señor Larraín manifestó que la utilización de la expresión "indemnización punitiva" en esta redacción puede provocar confusiones, añadiendo que todas las indemnizaciones establecidas en el texto propuesto por el Ejecutivo son de la misma naturaleza. A la vez, indicó que si hay indemnizaciones determinadas por leyes especiales no se debería aplicar esta norma, porque carece de sentido sancionar dos veces al infractor.

Por otra parte, llamó la atención acerca de la entidad del monto según el cual se fija el criterio de la indemnización y preguntó por qué se estableció. Hizo presente que en ciertas normativas, como es el caso de la que dice relación con las telecomunicaciones, la indemnización corresponde a tres veces el valor promedio facturado en el estado de cuenta anterior.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, acotó que el objeto de la presente norma no radica en aplicar dos indemnizaciones cuando éstas son de similar naturaleza, añadiendo que el artículo 25 A constituye una norma supletoria frente a aquellos casos donde no exista ley especial.

El Honorable Senador señor Larraín consultó el motivo por el cual la indemnización tendría el carácter de punitiva.

El Director señor Muñoz expresó que con ello se ha tratado de mantener el espíritu de la norma que fue aprobada en la Cámara de Diputados, donde se contemplaba la expresión “punitiva”, agregando que de este modo se establece una distinción respecto a otro tipo de indemnizaciones.

Por otra parte, informó que lo que se hace con esta redacción es disminuir la indemnización contemplada por el texto aprobado por la Comisión de Economía.

El Honorable Senador señor Espina consideró pertinente eliminar la expresión “punitiva”, puesto que en las leyes especiales no se utiliza el mencionado término.

El Honorable Senador señor Larraín insistió en que la calificación de punitiva confunde y que es preferible eliminarla, bastando con que la frase final del inciso primero señale que la indemnización sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza. Sostuvo que, además, es el juez el llamado a interpretar la norma.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, señaló que será la Superintendencia respectiva la que aplicará las multas cuando se corte el suministro de agua potable, no procediendo que el SERNAC lo haga. Añadió que aparte de las ya referidas multas, el consumidor podrá reclamar una indemnización punitiva por la no prestación del suministro, cuya avaluación será legal.

El Director del SERNAC, señor Muñoz, aseveró que lo expresado por el señor Presidente de la Comisión es exacto, añadiendo que no se aplican dos multas respecto de unos mismos hechos o fundamentos jurídicos.

El Honorable Senador señor Espina manifestó extrañeza en cuanto a que respecto de una misma infracción existan dos indemnizaciones paralelas.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, precisó que se trata de conductas que pueden tener potencialmente dos consecuencias. Agregó que lo que se sanciona en la ley especial es no proveer el suministro contratado, explicando que si la normativa especial no lo contempla, se pagará la multa que establece la disposición en estudio. Connotó que una situación distinta es que la

suspensión haya ocasionado un daño, circunstancia en la cual el ciudadano afectado podrá demandar una indemnización.

El Honorable Senador señor Espina se mostró partidario de que si el infractor se ve obligado a pagar ambas indemnizaciones, éstas deben imputarse.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, sostuvo que lo planteado existe respecto de las demás normas sectoriales, haciendo notar que lo que se propone no es una innovación legislativa.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, reiteró que se trata de responsabilidades de diferente naturaleza. Añadió que una de ellas deriva del incumplimiento del contrato y la otra, del eventual daño que genera la suspensión, paralización o no prestación injustificada de un servicio.

El Honorable Senador señor Larraín remarcó que en este punto habría un error de conceptos, porque lo que establece la disposición propuesta es el derecho a indemnizar por el daño material y moral que se produzca por el incumplimiento de las obligaciones del proveedor. Luego, añadió, si se han incumplido injustificadamente los deberes de parte del referido proveedor, éste pagará la multa que corresponda. Enfatizó que lo de la indemnización punitiva viene a constituir una mezcla de ambas, porque tiene naturaleza sancionatoria. Aseguró, finalmente, que en ninguna legislación existe una tercera indemnización, tal como acá se propondría.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, recordó que las multas son a beneficio fiscal. Destacó que si se pretende eliminar la indemnización punitiva, se estaría privando al consumidor de la posibilidad de recibir un pago por la no prestación del servicio contratado, con lo que se terminaría beneficiando a las empresas infractoras.

El Honorable Senador señor Espina sugirió establecer que para los efectos de la indemnización del artículo 3°, inciso primero, letra e), el juez tomará en consideración la indemnización ya pagada al consumidor.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, compartió lo señalado por el Honorable Senador señor Espina, reiterando que se trata de una indemnización por no proveer el suministro y de otra distinta en caso que se produzca un daño como consecuencia del corte o suspensión del servicio contratado. Reiteró que la

primera será tasada legalmente, mientras que la segunda deberá ser probada ante el juez correspondiente.

El Honorable Senador señor Larraín subrayó que el corte y el daño provienen del incumplimiento de la obligación de otorgar un servicio, haciendo presente, una vez más, que no hay dos títulos o causas que justifiquen dos indemnizaciones diferentes. Manifestó que al consumidor se le deben pagar todos los daños derivados del corte del suministro, sean materiales o morales.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, aclaró que la indemnización que corresponde a la interrupción del servicio será legalmente tasada, en tanto que la otra tendrá que ser demandada en tribunales. Añadió que si se elimina la indemnización punitiva, el consumidor solo podrá acudir a los tribunales a demandar y, en consecuencia, la ley no le otorgará un valor a la interrupción del suministro.

El Honorable Senador señor Larraín sugirió establecer que en los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios a que alude al inciso primero, el proveedor deberá indemnizar al consumidor, añadiendo que, sin perjuicio de lo anterior, toda vez que un consumidor presente daños específicos en los términos señalados por el artículo 3°, tendrá también derecho a esa indemnización.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, propuso al Ejecutivo elaborar una nueva redacción para el inciso en estudio, tomando en consideración lo que se ha expresado.

A continuación, refiriéndose al inciso final de este precepto, **el Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz,** precisó que éste se refiere a la hipótesis del no cumplimiento del servicio de recolección de basura, el cual, dadas sus características especiales, requiere de una fórmula para determinar la correspondiente indemnización.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, hizo presente que existe un porcentaje importante de ciudadanos que está exento del pago de derechos de aseo. Agregó que la relación contractual en este caso se produce entre la empresa de basura y el respectivo municipio, por lo que el consumidor afectado sería este último.

El mencionado señor Director Nacional aseveró que la norma se aplica respecto a aquellos que tienen un contrato.

El Honorable Senador señor Larraín puso de manifiesto que la recolección de basura corresponde a una obligación municipal que es satisfecha por el municipio directamente o por el servicio

que éste contrate. Aseveró que, en consecuencia, no hay un contrato entre un consumidor y una empresa recolectora de basura.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, reiteró que el consumidor afectado sería el municipio.

El asesor del Honorable Senador señor Larraín, señor Héctor Mery, manifestó que los contratos de retiro de residuos domiciliarios sólidos se celebran entre las municipalidades y las empresas que llegan a través de las licitaciones correspondientes. Por ello, sostuvo que la hipótesis que se propone podría referirse a otro tipo de situaciones, como por ejemplo, las que ocurren en un condominio.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, consignó que la industria del residuo sólido domiciliario abarca la recolección, la transferencia y la disposición final de dichos residuos, aclarando que solo la etapa de la recolección considera una relación contractual entre el municipio y la empresa. En consecuencia, sostuvo que cuando se habla de indemnización punitiva se entiende que el consumidor corresponde a la municipalidad.

El Honorable Senador señor Larraín constató que, según lo que se ha expuesto, es el municipio el que deberá indemnizar al consumidor cuando no reciba el servicio señalado. Por ello, si la empresa no cumple lo indicado en el contrato, la municipalidad deberá accionar en su contra.

El Honorable Senador señor De Urresti ratificó que, en definitiva, se trata de una prestación de índole municipal.

El Honorable Senador señor Espina se mostró partidario de rechazar la disposición en análisis, porque la relación contractual se produce entre el municipio y la empresa recolectora, razón por la cual el inciso en estudio no tendrá aplicación práctica.

El Director señor Muñoz sostuvo que la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, no se aplica a las relaciones de los ciudadanos como administrados y el Estado. Afirmó que el inciso en discusión busca lograr una norma de cierre a propósito de una hipótesis contemplada en el artículo 25 vigente.

Expuso que si atiende a la aplicación práctica de la regla, se requiere que haya un contrato previo, lo que no ocurre tratándose de las relaciones entre la empresa de recolección de basura y los consumidores.

- Por las razones expuestas, sometido a votación el inciso final del artículo 25 A, se optó por eliminarlo. Este acuerdo contó con el voto en contra de la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, los Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

- Los demás incisos fueron preliminarmente aprobados por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

En la sesión siguiente, **el Ejecutivo** presentó la siguiente nueva redacción para esta norma:

"Artículo 25 A.- En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento.

La indemnización señalada en los incisos anteriores se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en el artículo 3°, inciso primero, letra e). Con todo, en la determinación de esta última, se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.".

El señor Director Nacional expresó que la propuesta de redacción recoge los comentarios recibidos en una anterior sesión para disponer una referencia al derecho que tiene el consumidor a la reparación completa y oportuna que se contiene en la letra e) del inciso primero del artículo 3°. Asimismo, se establece que en el proceso indemnizatorio se tomarán en cuenta las reglas que se disponen en la disposición debatida.

El Honorable Senador señor Espina sostuvo que, para efectos de una mayor precisión jurídica, corresponde reemplazar en el inciso final la forma verbal “recibido” por “obtenido”. La Comisión concordó con esa apreciación.

En segundo lugar, Su Señoría puntualizó que en el entendido de que el mismo inciso final dispone que la indemnización señalada se aplicará sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3°, correspondería suprimir la expresión “por vía punitiva” que se especifica en el inciso primero del artículo 25 A.

Sobre este último asunto, **el señor Director Nacional** arguyó que la indemnización por vía punitiva se ha dispuesto con el objeto de que actúe como un desincentivo a la suspensión, paralización o no prestación de algún servicio básico. Indicó que a pesar de constituir una sanción, irá en directo beneficio del consumidor y no de las arcas fiscales.

De conformidad con lo expuesto, enfatizó que la expresión discutida aclara el origen y naturaleza de la sanción preceptuada.

El Honorable Senador señor Larraín coincidió con el reparo hecho valer por el Honorable Senador señor Espina, toda vez que el inciso segundo permite aclarar que se trata de una indemnización especial, distinta del resarcimiento que pueden solicitar los consumidores por los daños que se les hubiesen ocasionado.

Agregó que la expresión “por vía punitiva” tiende a confundir, pues corresponde a una indemnización a todo evento y no a una sanción.

A su turno, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** preguntó por qué se ha fijado un plazo de cuatro horas en lo que atañe a la suspensión o paralización del servicio en el inciso tercero. Observó que para una persona electrodependiente o para quien dirige un local de abarrotes un término bastante menor de corte de los servicios básicos puede tener consecuencias dramáticas. Connotó que en el ámbito de la regulación sectorial respectiva ese tiempo podría ser apropiado, pero no necesariamente en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

El señor Director Nacional hizo notar que el término de cuatro horas no obedece a algún parámetro técnico, sino que simplemente se consideró razonable. Recordó, no obstante, que la norma en que incide es de carácter supletorio, puesto que operará únicamente si la ley especial no contiene alguna forma de indemnización.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, manifestó comprender que la ley sectorial, para los efectos de los cálculos de las multas, pueda disponer un término determinado de horas, en base a criterios de orden técnico. Sin embargo, opinó que desde la perspectiva del consumidor sólo se debería atender a su afectación efectiva.

Por tanto, recomendó reducir el plazo señalado en el inciso tercero.

El Honorable Senador señor Larraín connotó que las dos indemnizaciones que se contemplan en el precepto debatido aseguran un adecuado resarcimiento de los perjuicios y la sanción del infractor. En ese contexto, estimó prudente el término de cuatro horas.

A su vez, **el Honorable Senador señor Espina** expuso que la norma no impide que se indemnicen los perjuicios efectivamente causados, sino que solamente se plantea que se entenderá como un día sin suministro si el servicio ha sido suspendido o paralizado por cuatro horas o más. Es decir, no significa que el infractor quede exento de responsabilidad si la falta de prestación del servicio es por un tiempo menor al indicado previamente.

La abogada señora Lobos mencionó que, de la forma en que se ha redactado el precepto, podría interpretarse que un tiempo menor a cuatro horas, que no alcanzaría a entenderse como un día sin suministro, no daría lugar a la indemnización por vía punitiva que se contempla en el inciso primero.

A fin de subsanar esa observación, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** propuso incorporar una frase final en el inciso tercero, precedida de una coma, del siguiente tenor:

“sin perjuicio del derecho que asiste al consumidor a ser indemnizado por el corte del servicio, por el tiempo efectivo de su duración.”.

A modo de ejemplo, adujo que en la provincia de Ñuble es de común ocurrencia la interrupción del servicio eléctrico, de televisión por cable y de telefonía por períodos cortos de tiempo, lo que impide acreditarlos para los efectos de requerir posteriormente un resarcimiento.

A mayor abundamiento, recalcó que la contratación de ese tipo de servicios busca una prestación continua de los mismos y, por lo tanto, si ello no se asegura por parte de la empresa

proveedora, debería existir una compensación para los usuarios, más allá de las multas que se impongan por parte de las autoridades sectoriales.

En igual sentido, **el señor Director Nacional** propuso incluir en la norma una prevención que señale que también se compensará, en los mismos términos del inciso primero, cualquier tipo de interrupción, sin limitaciones.

El Honorable Senador señor Espina observó complejidades en la forma de calcular la forma de resarcimiento si no se hace por un día sin suministro. En su opinión, se debe indemnizar al consumidor por todo el tiempo efectivo en que no ha gozado del servicio comprometido.

Insistió, seguidamente, en su proposición de eliminar la expresión “por vía punitiva”, que no aporta al texto en debate y que sólo llamará a confusión conceptual en el futuro. Además, estimó que es preciso otorgar coherencia a la norma, dado el acuerdo de la Comisión para eliminar en el inciso segundo la voz “punitiva”.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, puso de manifiesto que la tendencia actual en materia del derecho de daños considera una dimensión punitiva. De hecho, el profesor Hernán Corral ha abordado de forma profunda ese asunto, indicó.

Así, el Legislador puede establecer una función punitiva del derecho, tanto en materia penal como en sanciones de carácter pecuniario.

Preguntó a los representantes del Ejecutivo si tiene alguna incidencia la supresión de la expresión.

El señor Director Nacional estimó relevante su mantención en el texto legal, pues reafirma la intención de desincentivar conductas que atenten contra los consumidores, en este caso mediante una sanción en beneficio del consumidor.

El Honorable Senador señor Larraín se mostró partidario de modificar la redacción propuesta, con el propósito de garantizar la efectiva indemnidad del consumidor.

En sentido opuesto, opinó que no comparte el razonamiento expresado por el señor Director Nacional, puesto que la inclusión de la expresión observada no será lo que desincentive conductas infraccionales, sino que ello será consecuencia de las dos indemnizaciones que se derivan del artículo 25 A en debate.

En último término, alegó que la citada expresión provocará confusión en la determinación de la naturaleza jurídica de la indemnización, al transformarla en una multa.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Araya** manifestó compartir la argumentación del personero de Gobierno, ya que la proposición incorpora en el texto legal la doctrina moderna en lo que atañe al derecho de daños. En definitiva, se entiende claramente que se trata de una indemnización y que no constituye una multa; en la especie, equivaldría a una cláusula penal anticipada.

El Honorable Senador señor Espina llamó la atención sobre el hecho de que si se concluye que corresponde a una indemnización no puede tener la calidad de punitiva. Advirtió que la confusión jurídica que producirá podría incluso ser aprovechada por las defensas de los infractores para cuestionar el resarcimiento de los consumidores.

Resaltó que el concepto de indemnización por vía punitiva no existe en el ordenamiento jurídico.

La abogada señora Lobos acotó que de acuerdo a la Real Academia Española, el concepto “punitivo” equivale a “castigo”, que es lo que se pretende establecer ante la no prestación de un servicio básico, esto es, una indemnización que castiga esa conducta.

- La exclusión de la expresión “por ´vía punitiva” fue rechazada por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron a favor los Honorables Senadores Espina y Larraín.

- De consiguiente, el inciso primero resultó aprobado ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores Espina y Larraín.

- El resto de los incisos fue aprobado ad referéndum, con modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta redacción fue recogida por la indicación N° 5, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

- - -

Como consecuencia de la introducción de este artículo 25 A, nuevo, en relación al artículo 25 **la Comisión** acordó mantener las enmiendas de la Comisión de Economía, modificando únicamente el inciso segundo de esta disposición en la siguiente forma: agregar, a continuación de la expresión “energía eléctrica,”, la palabra “telecomunicaciones”; intercalar el vocablo “residuos, antecedido de una coma, después del término “basura”, y reemplazar el guarismo “300” por “1.500”.

- Estas enmiendas fueron aprobadas ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe, Moreira y Pizarro.

Posteriormente, fueron recogidas por la indicación N° 4, del Ejecutivo, la que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

- - -

Número 21

Artículo 45, inciso tercero

Esta regla castiga el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes, relativas a la información defectuosa que se preste respecto de productos o servicios riesgosos, con multa de hasta 3.000 unidades tributarias mensuales.

Al respecto, se propuso disminuir el techo de la multa aplicable en este caso de 3.000 a 2.250 UTM, de acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a las diversas infracciones.

- Dicha proposición fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe, Moreira y Pizarro.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 6, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la

unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

° ° °

Número 23, nuevo

Artículo 49 bis

El artículo 49 bis de la ley N° 19.496 no tuvo enmiendas en la Comisión de Economía. Su objetivo es regular la obligación de los fabricantes de videojuegos de hacer determinadas advertencias en el producto y fijar otras obligaciones para su comercialización, estableciendo una multa de 1 a 50 UTM para sancionar las respectivas contravenciones.

Al respecto, se propuso sustituir, en su inciso tercero, la expresión “multa de 1 a 50” por “multa de hasta 300” y eliminar su inciso final.

El Honorable Senador señor Larraín expuso que, efectivamente, con estas enmiendas no solo hay un incremento de la multa, sino que también se elimina la reincidencia. Expresó que lo razonable sería bajar el tope de la multa inicial, por ejemplo, hasta 150 unidades tributarias mensuales, y conservar la figura de la reincidencia, porque ésta permite aumentar al doble la multa. Consideró muy elevado el monto que se propone.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, indicó que cuando se habla de videojuegos, se trata de un producto dirigido principalmente a menores de edad, añadiendo que lo que se exige es que se advierta en el envase el nivel de violencia contenida en él. Consideró que si el nivel máximo de la multa es muy bajo, éste sea asumido como parte del costo del producto.

El Honorable Senador señor Espina compartió lo señalado por el señor Presidente de la Comisión, haciendo presente que los videojuegos violentos producen un efecto negativo en los jóvenes. Adujo que, en todo caso, si el tope de la multa será de 300 UTM, dependiendo de las circunstancias podría aplicarse una suma inferior.

- Analizadas estas propuestas, fueron aprobadas ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, dichas enmiendas fueron recogidas por la indicación N° 7, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

° ° °

Número 28

Artículo 50 C, inciso primero

El texto del inciso primero de este precepto, según fuera despachado por la Comisión de Economía, dispone que la denuncia presentada ante el SERNAC no requerirá de patrocinio de abogado, lo que sí se exigirá para hacerlo ante los tribunales de justicia.

Revisada esta disposición, se propuso complementarla con el objeto de explicitar que, sin perjuicio de lo anterior, las partes siempre podrán comparecer personalmente ante los juzgados de policía local.

Su texto quedaría como sigue:

“Artículo 50 C.- La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor no requerirá de patrocinio de abogado, pudiendo los interesados comparecer personalmente ante el Servicio. Para comparecer ante los tribunales de justicia se requerirá patrocinio de abogado habilitado. **Sin perjuicio de lo anterior, las partes siempre podrán comparecer personalmente ante los Juzgados de Policía Local.** En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas las Asociaciones de Consumidores, que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.”.

El Honorable Senador señor Espina manifestó su acuerdo con la disposición propuesta.

El asesor del mismo señor Senador, don Lucas Del Villar, destacó que no se debe excluir la posibilidad de que un consumidor pueda efectuar reserva de acciones, sin necesidad de contar con el patrocinio de abogado.

El Honorable Senador señor Larraín constató que hay numerosas disposiciones que les otorgan competencia a los juzgados de policía local. Preguntó si se ha pensado generar normas de

transparencia activa para los mencionados tribunales, de manera que la ciudadanía tenga certeza de cuáles son las materias que deben ser conocidas por ellos.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, valoró la modificación propuesta, añadiendo que en zonas aisladas, donde la infracciones que afectan a los consumidores no son cuantiosas, la obligación de comparecer con abogado encarece de tal manera el acceso a la justicia que las personas terminan desistiendo de acudir a ella.

El Honorable Senador señor De Urresti recordó que se aprobó en el Parlamento una ley para que la cobertura de los juzgados de policía local se extendiera a todas las comunas, la que no se ha aplicado. Constató, a la vez, que existen por lo menos veinte municipios en los que no se han creado dichos tribunales.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, recordó que la norma vigente permite la comparecencia personal; por lo tanto, añadió, actualmente se realiza una labor de difusión respecto del mencionado derecho que les asiste a los consumidores. Añadió que con la implementación del proyecto de ley en discusión, se iniciará una campaña de información que difunda el nuevo rol del SERNAC y señale las materias que deban conocer los juzgados de policía local.

- En principio, esta redacción fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

En una sesión posterior, se planteó a la Comisión la siguiente redacción alternativa para este inciso primero:

“Artículo 50 C.- La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor **o la denuncia, querella o demanda ante el Juzgado de Policía Local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 4° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán comparecer personalmente.** En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre

ellas las Asociaciones de Consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.”.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, explicitó que a propósito de la revisión del artículo 54 Q, inciso 5°, se advirtió la pertinencia de clarificar lo concerniente a la comparecencia personal colectiva respecto a aquellas instancias en que se puede hacer reserva de derechos en el procedimiento colectivo.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, sostuvo que la fórmula propuesta recoge adecuadamente las observaciones surgidas en sesiones anteriores respecto a esta materia.

- En consecuencia, esta proposición fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 8, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 34

Artículo 50 N

Inciso primero

Letra d)

El artículo 50 N regula las medidas que puede adoptar el SERNAC en la resolución que pone término al procedimiento sancionatorio. En particular, el inciso primero, en su letra d), establece que dicho Servicio podrá ordenar medidas preventivas y correctivas.

Al respecto, se propuso complementar este literal, de manera que quede como sigue:

“d) Otras medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir y/o corregir la infracción **específica de que se trate el procedimiento sancionatorio correspondiente.”.**

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz señaló que la propuesta presentada persigue acotar las medidas que buscan prevenir o corregir la infracción dentro de un procedimiento sancionatorio.

El Honorable Senador señor Larraín sostuvo que esta redacción es muy amplia, añadiendo que la indefinición acerca de estas medidas puede permitir eventuales abusos discrecionales de parte de la autoridad administrativa.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, manifestó que la indicación dispone que se podrá adoptar otro tipo de medidas o corregir infracciones específicas, agregando que es la ley la que las consagrará.

Con el objeto de restringir tales medidas, **el asesor del Honorable Senador señor Larraín, señor Héctor Mery,** sugirió reemplazar la expresión inicial “Otras” por “Las”.

El Jefe de la División de Consumo Financiero del SERNAC, señor Romo, propuso la siguiente redacción: “Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir y/o corregir la infracción específica en relación a los hechos de que se trate el procedimiento sancionatorio correspondiente.”.

El Honorable Senador señor Espina sugirió utilizar la expresión “proporcionales” a continuación de “medidas”.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, recordó que la norma en estudio tiene como principio general la proporcionalidad, no siendo necesario ni conveniente consignarlo.

El Honorable Senador señor Larraín reiteró la pertinencia de acotar la norma lo más posible.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, preguntó al señor Director del Sernac si incorporar la expresión “proporcionales” generaría un impacto negativo en las facultades del Servicio, a lo que el mencionado señor Director respondió que no.

El Honorable Senador señor De Urresti opinó que incorporar el término sugerido significaría que se está desconfiando de la autoridad que debe aplicar las medidas y que, asimismo, podría generarse una asimetría respecto de otras normas.

El Honorable Senador señor Larraín advirtió que en otras reglas no existe una discrecionalidad tan amplia. Se preguntó, a la vez, cómo se puede reclamar si no hay criterios que puedan ser objetados.

La Coordinadora Legislativa del Ministerio de Hacienda, señora Macarena Lobos, señaló que se puede recoger el principio de la proporcionalidad, pero no explicitándolo como tal, sino disponiendo, por ejemplo, que se tomará en consideración la gravedad de la situación de que se trate. Sostuvo que con una fórmula como esta puede lograrse el mismo objetivo.

El Honorable Senador señor Larraín aseveró que siguiendo lo planteado por la señora Lobos, podría elaborarse una norma general que fije los criterios de la proporcionalidad.

La señora Macarena Lobos advirtió que la Comisión ya aprobó una disposición que establece los criterios generales para la aplicación de sanciones, específicamente en el artículo 24. Sugirió hacer una remisión a esa disposición.

En definitiva, se estimó necesario introducir algunos ajustes a la norma en estudio, los que fueron recogidos en una nueva formulación que el Ejecutivo presentó en una sesión posterior. Es la siguiente:

“d) Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir o corregir la infracción específica, **vinculada a los hechos concretos** de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente. **Para la determinación de estas medidas, se deberán tomar en consideración los criterios contenidos en los incisos sexto y siguientes del artículo 24.”.**

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, hizo presente que la nueva redacción viene a superar la dificultad señalada por los Honorables Senadores, señores Espina y Larraín, en cuanto a que la expresión “otras medidas” que utilizaba la fórmula anterior era muy amplia y podía generar un grado de discrecionalidad.

El Honorable Senador señor Larraín, hizo presente que en esta nueva redacción se vuelve a aludir a la capacidad económica del infractor. Al respecto, puntualizó que deberá entenderse que cada vez que se utilice esa expresión se estará tomando en consideración el tamaño de la empresa.

- En definitiva, esta disposición fue aprobada ad referéndum, con algunos ajustes de redacción, por la unanimidad de

los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 9, letras a) y b), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 50 P

El texto aprobado por la Comisión de Economía para los incisos primero y segundo de este precepto, dispone que la sanción impuesta por la aplicación de una ley especial impedirá al Servicio aplicar en virtud de este cuerpo legal una sanción adicional en razón de los mismos hechos, en la medida en que para la determinación de la primera se haya considerado la vulneración de los derechos de los usuarios o consumidores. Agrega que si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y a hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 letra i) de la presente ley. Dispone, asimismo, que en ningún caso se podrán aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.

En relación a esta norma, se propuso reemplazar su texto por el que sigue:

“Artículo 50 P.- **Cuando un organismo sectorial inicie un procedimiento administrativo sancionatorio por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, comunicará esta circunstancia al Servicio, el que desde la recepción de dicha comunicación no podrá iniciar otro procedimiento administrativo sancionatorio por los mismos hechos y fundamentos jurídicos. El proveedor siempre podrá hacer presente esta circunstancia al Servicio, el que, de verificarlas, suspenderá la tramitación del procedimiento iniciado, interrumpiéndose la prescripción de la acción respectiva.**

Una vez resueltos los recursos administrativos que procedan respecto de la resolución que pone término al procedimiento administrativo sancionatorio iniciado por el organismo sectorial, o transcurridos los plazos correspondientes sin que aquéllos se hubieran interpuesto, el Servicio podrá iniciar un procedimiento

administrativo sancionatorio en el ámbito de su competencia de conformidad con la presente ley, en la medida que no se hubiere aplicado una sanción por el organismo sectorial. Con este fin, dicho organismo deberá comunicar al Servicio que se resolvieron los recursos administrativos que se hubieren presentado o que transcurrieron los plazos para presentarlos sin que lo hubieran sido, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde dicha circunstancia.

Cuando el Servicio inicie un procedimiento administrativo sancionatorio por infracción a la presente ley, pudiendo los mismos hechos constituir infracción a las normas legales a que se refiere el inciso primero, el Servicio notificará al organismo sectorial de dicho inicio con el fin de precaver la existencia de procedimientos administrativos paralelos. Si el organismo sectorial inicia con posterioridad otro procedimiento administrativo sancionatorio por los mismos hechos y fundamentos jurídicos, deberá notificar al Servicio la resolución respectiva, suspendiéndose con ello la tramitación del procedimiento iniciado por éste, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo. En todo caso, el proveedor podrá poner en conocimiento del Servicio la circunstancia de haberse iniciado el procedimiento por parte del organismo sectorial. El Servicio, habiendo verificado dicha circunstancia, deberá suspender el procedimiento hasta la terminación del proceso realizado por la autoridad sectorial. La resolución que se dicte en este procedimiento deberá ser incorporada en el expediente del procedimiento llevado por el Servicio y considerada en la resolución que ponga término a éste.

Si el Servicio tomare conocimiento de hechos que únicamente pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores o usuarios, deberá denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas y podrá hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores o usuarios, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 letra j de la presente ley.

Si un organismo sectorial llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción a disposiciones contenidas en la presente ley deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.

Lo dispuesto en este artículo debe entenderse sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, expuso que el origen de esta disposición dice relación con la intención de explicitar en el proyecto el principio del *ne bis in ídem* respecto del procedimiento sancionatorio establecido por esta ley para el Servicio, reforzando, a la vez, el principio de especialidad cuando se da el caso en que dos órganos distintos ejercen facultades sancionatorias sobre una misma situación. Explicó que la norma que se propone resguarda con claridad la facultad sancionadora del Servicio y, a la vez, regula el inicio, la continuación y el término de dichos procedimientos paralelos.

La inquietud que subyace bajo este precepto, agregó, es evitar que por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos se apliquen dos multas distintas, una por un organismo sectorial y otra por el SERNAC.

Añadió que, conjuntamente con resguardarse el principio de especialidad, esta disposición viene a resolver las hipótesis que se han planteado durante el debate respecto del inicio, la continuación y la aplicación eventual de una sanción, recurriéndose a los principios que ya se han mencionado.

El Honorable Senador señor Larraín manifestó que lo que se pretende con la norma en estudio es evitar que actúen en paralelo dos distintas instancias que tienen competencia sobre una misma materia e impedir que se sancione dos veces la ocurrencia de unos mismos hechos.

Constató que esta norma operará cuando un organismo sectorial inicia un procedimiento administrativo sancionatorio y consultó qué sucede si son los tribunales los que están conociendo del asunto que da origen al procedimiento.

Luego, hizo notar que la disposición en estudio se refiere al procedimiento derivado de la infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios. Preguntó por qué se utiliza el término “específicos”, habida circunstancia que también pueden surgir derechos generales que surgen del propio proyecto.

Igualmente, inquirió sobre los alcances de la expresión “por los mismos hechos y fundamentos jurídicos”.

El Honorable Senador señor Espina consideró que el tenor de la disposición propuesta no es claro, puesto que, según su parecer, si un órgano sectorial conoce de un procedimiento administrativo y lo resuelve, ello debería inhibir al SERNAC para intervenir en el mismo asunto.

Por otra parte, sugirió emplear en el inciso primero el término “bienes jurídicos”, en reemplazo de “fundamentos jurídicos”.

En relación a uno de los planteamientos del Honorable Senador señor Larraín, **el señor Director Nacional del SERNAC** informó que la regla en estudio supone que se está en presencia de procedimientos sancionatorios administrativos, los que, por lo tanto, no constituyen asuntos sometidos a los tribunales de justicia.

El Honorable Senador señor Larraín sostuvo que el SERNAC bien puede iniciar un proceso judicial y preguntó cómo operaría este precepto en ese caso, respecto a los procedimientos administrativos que pudieren aplicarse.

El Director Nacional, señor Muñoz, connotó que en esa eventualidad se aplicarán las reglas generales y primará el conocimiento que ya hayan asumido los tribunales de justicia.

El Honorable Senador señor Espina informó que han existido casos en que los tribunales están conociendo de una determinada situación y, paralelamente, también lo hace el órgano sectorial respectivo. Solicitó, en consecuencia, especificar y aclarar la redacción de la regla en análisis, explicitando que una de dichas instancias se inhibirá de conocer el caso si éste ya se encuentra dentro del ámbito de competencia de la otra.

El Director Nacional, señor Muñoz, manifestó estar disponible para afinar la redacción del precepto en estudio.

A la vez, atendiendo a otras de las observaciones planteadas, agregó que cuando se habla de derechos específicos, se alude a aquella hipótesis en que pueden existir acciones concurrentes.

En relación al empleo de la expresión “fundamentos jurídicos” en desmedro de “bienes jurídicos”, expresó que esta última es muy amplia y podría llegar a entorpecer la acción del Servicio en lo que se refiere al ejercicio de su potestad sancionatoria.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, aseveró que la expresión “bien jurídico” parece muy

genérica, añadiendo que en este debate no corresponde abrir la discusión de ese tema.

El asesor del Honorable Senador señor Espina, señor Lucas Del Villar, destacó que la descripción de los tipos infraccionales no es idéntica, lo que podría dar lugar a figuras muy distintas. No obstante, destacó que lo esencial es que ellos apunten a un mismo fin. En cuanto a los bienes jurídicos involucrados, añadió que estén ellos descritos o no, se encontrarán siempre implícitos.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Muñoz, ofreció revisar la redacción de esta disposición tomando en consideración las distintas observaciones recibidas, aunque recalcó que no contar con una norma como la propuesta podría significar una limitación para las facultades del Servicio.

La Coordinadora legislativa del Ministerio de Hacienda, señora Macarena Lobos, señaló que originalmente esta disposición solo contemplaba el principio general de que no debe sancionarse dos veces por la ocurrencia de los mismos hechos, por lo que bien podría examinarse la posibilidad de obviar las reglas procedimentales contenidas en el precepto en análisis.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, propuso rechazar la proposición en estudio, encomendando al Ejecutivo la elaboración de una nueva redacción.

- Hubo acuerdo en cuanto al criterio propuesto, desechándose, en principio, la regla propuesta por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina y Harboe.

En la sesión siguiente, el Ejecutivo presentó la siguiente nueva redacción:

“Artículo 50 P.- **Cuando un organismo sectorial aplique una sanción por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, el Servicio no podrá aplicar una sanción adicional basada en los mismos hechos y fundamentos.**

Si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que únicamente pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales

respectivas y podrá hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58, letra i), de la presente ley.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.

Lo dispuesto en este artículo debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2° bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.

- Por la unanimidad de sus miembros, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín, la Comisión aprobó ad referéndum esta propuesta.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 9, letra c), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 36

Artículo 50 Q

Este precepto, según el texto aprobado por la Comisión de Economía, encabeza el párrafo 3°, que regula el procedimiento ante los juzgados de policía local. En su inciso segundo, prescribe que el mismo se iniciará por demanda del consumidor, la que se presentará por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado.

Se propuso, en este caso, eliminar la exigencia del patrocinio de dicho profesional.

- Al igual que en el caso de la comparecencia personal prevista en el artículo 50 C, esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, fue acogida por la indicación N° 10, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 38

Artículo 51

Esta disposición regula detalladamente la sustanciación del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

En relación al encabezado de su inciso primero, que no tuvo enmiendas en la Comisión de Economía, se propuso reemplazarlo por el que sigue:

“Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. **En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:”.**

- Esta propuesta fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Espina, Harboe y Larraín.

Numeral 2 del inciso primero

El texto aprobado por la Comisión de Economía para este numeral 2 es el que sigue:

“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. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.”.

La propuesta del Ejecutivo en este caso fue sustituir el texto del numeral en estudio por el que sigue:

“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. No habrá lugar a la

reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. **Si los hechos invocados han podido provocar dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.**

Con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, el Servicio pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados un sistema de registro rápido y expedito, que les permita acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los incisos siguientes. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio del derecho consagrado en el inciso quinto.

En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá **establecer un monto mínimo común, para lo cual, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba.** Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.

En caso que se estableciere un monto mínimo común, aquellos consumidores que consideren que su afectación supera dicho monto mínimo, podrán perseguir la diferencia en un juicio posterior que tendrá como único objeto dicha determinación, sin que pueda discutirse en él la procedencia de la indemnización. Este procedimiento se llevará a cabo ante el mismo tribunal que conoció de la causa principal, de acuerdo a las normas del procedimiento sumario, en el que no será procedente la reconvención; o ante el juzgado de policía local competente de acuerdo a las reglas generales, a elección del consumidor.

El proveedor podrá efectuar una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que, de conformidad a los incisos anteriores, considerará un monto mínimo común para todos los consumidores afectados. Dicha propuesta podrá diferenciar por grupos o subgrupos de consumidores, en su caso, y podrá realizarse durante todo el juicio.".

Adicionalmente, se propuso suprimir los párrafos segundo y tercero, nuevos, que la Comisión de Economía había agregado a este numeral 2).

Al iniciarse el debate de la propuesta reseñada, **el señor Director Nacional del SERNAC** explicó que para su elaboración se recogieron las observaciones que se han hecho presente durante la tramitación del proyecto de ley, en el ánimo de lograr consensos en cuanto al fortalecimiento de los principios de indemnidad del consumidor y de economía procesal.

Sobre el primero de ellos, expuso que en numerosos casos colectivos el daño fundamental que se produce al consumidor corresponde a perjuicios de tipo moral. Puso como ejemplo las interrupciones del suministro de agua potable, una discriminación arbitraria a un grupo determinado de consumidores o el detrimento que sufrieron quienes estudiaron en su oportunidad la carrera de Criminalística.

En ese sentido, explicó que se pretende vincular esa máxima con la economía procesal, de manera de facilitar el acceso de los consumidores a resarcimientos en casos de afectaciones colectivas. Señaló que dado que el menoscabo sufrido debe probarse apropiadamente, se genera una serie de elementos orientadores para actuar en el procedimiento judicial en que se enmarcará la acción indemnizatoria.

Uno de los aspectos destacables, arguyó el personero de Gobierno, se relaciona con la acotación de que el daño debe estar referido a la afectación de la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores. Además, se impone al Servicio Nacional del Consumidor la exigencia de crear un sistema de registro rápido y expedito que se pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados, a objeto de que puedan acogerse a mecanismos de determinación del daño moral. Indicó que con ese fin, también se contempla la posibilidad de que el juez, mediante peritajes u otros medios de prueba, establezca un monto mínimo común de indemnización, sin perjuicio del derecho a reclamo de un resarcimiento más abultado por parte de quienes estimen que los perjuicios sufridos son mayores a esa suma. Esa fijación individual, precisó, no incidirá en la discusión de la infracción previamente dispuesta.

En definitiva, recalcó que la propuesta planteada por el Ejecutivo cumple con el encargo de acercar las posturas que se han hecho valer en el debate, junto con dar preeminencia a los principios de indemnidad del consumidor y de economía procesal.

El Honorable Senador señor Larraín consignó que los daños morales son, por naturaleza, subjetivos, es decir, afectan a las personas de distinta manera. Por lo tanto, sostuvo que no es posible extrapolar el perjuicio sufrido por una persona a los demás consumidores.

Si bien comprendió que el Ejecutivo ha hecho el esfuerzo de cambiar la idea original de otorgar rango legal a la figura del daño moral colectivo, adujo que el concepto general que hay tras de la proposición es errado, pues en su parecer no hay espacios para objetivar una situación que no tiene ese carácter.

Agregó que aunque la tendencia general del derecho es la objetivación de las culpas, en materia de daño moral ello no es factible. En efecto, dijo, de ratificarse esa noción se generaría un precedente complejo para futuras iniciativas de ley.

De conformidad con lo expresado previamente, consideró adecuado desechar la proposición de las autoridades ministeriales.

- Puesta en votación esta proposición, fue aprobada ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Harboe y Quinteros. Se pronunciaron por el rechazo los Honorables Senadores señores Larraín y Prokurica.

Al concluir la votación, **los Honorables Senadores señores Larraín y Prokurica** manifestaron que también son contrarios al texto que sobre este punto emanó de la Comisión de Economía.

Con posterioridad, t**odas estas proposiciones posterioridad fueron recogidas por la indicación N° 11, del Ejecutivo, cuyas letras a) y c) fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín, en tanto que la letra b) lo fue por mayoría de 3 votos a favor de los Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe, y dos en contra, de los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.**

Número 42

Este numeral introduce modificaciones al artículo 53 C. La Comisión de Economía le introdujo algunas enmiendas que fueron acogidas por la Comisión de Constitución, salvo en lo relativo a su literal a), en el cual hizo dos modificaciones destinadas a permitir una mejor comprensión de su texto y a actualizar algunas referencias internas a otras normas.

Estos ajustes fueron recogidos por la indicación N° 12, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 43

Artículo 54 C

El texto aprobado por la Comisión de Economía para los incisos primero y segundo de esta disposición es 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, tanto por daño patrimonial como moral, 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 y se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el Párrafo 3° del Título IV. 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.”.

Respecto al inciso segundo de este precepto, se propuso sustituirlo por el que sigue:

“Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el Párrafo 3° del Título IV. 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 éstos.”.”.

- Dicha proposición fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 13, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 44

Epígrafe del Párrafo 5°

Dicho epígrafe es el siguiente: “Del procedimiento de mediación colectiva”.

Se propuso reemplazarlo por el siguiente: “Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”.

- Esta enmienda fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe, Moreira y Pizarro.

Posteriormente, fue recogida por la indicación N° 14, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 45

Artículo 54 H

El texto aprobado por la Comisión de Economía contempla las reglas a las cuales se someterá la mediación colectiva.

Al respecto, se propuso reemplazarlo por otro que describe la finalidad del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, sus principios básicos y el modo en que se dará inicio al mismo. A la vez, establece la suspensión del plazo de prescripción de las acciones establecidas en la ley de protección de los derechos de los consumidores durante el curso de éste.

Su texto quedaría como sigue:

“Artículo 54 H.- El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en inciso noveno del artículo 58. Los principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso.

Se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y la finalidad del mismo.

El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la presente ley durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la notificación de la resolución de término.”.

El señor Director Nacional del SERNAC explicó que esta nueva redacción presenta solamente adecuaciones formales respecto de la anterior, de manera de regular con claridad y coherencia el procedimiento que aquí se contempla y evitar ambigüedades y dificultades de interpretación.

En cuanto a las Subdirecciones a que alude el inciso primero, aclaró, a instancias del Honorable Senador señor De Urresti, que ellas son independientes respecto del Director Nacional desde el punto de vista funcional y obedecen a una estructura que es elegida por el sistema de Alta Dirección Pública.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, destacó la importancia del señalado grado de autonomía que se ha comentado, lo que consideró un avance.

El Honorable Senador señor Espina puso de manifiesto que las acciones colectivas a que se hace referencia en el inciso cuarto y que impiden al Servicio iniciar un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, son aquellas de orden judicial.

Por su parte, **el Honorable Senador señor Moreira** preguntó cuál es la diferencia entre lo que se aprobó en la Comisión de Economía y el contenido de la proposición del Ejecutivo que se ha puesto en conocimiento de la Comisión.

En seguida, **el Honorable Senador señor De Urresti** consultó qué unidad independiente y especializada estará a cargo de esta materia y si esa estructura organizativa se replicará en otros asuntos que deberá conocer el Servicio. Asimismo, inquirió sobre el grado de independencia y especialidad que se sugiere para esa repartición.

En respuesta a las inquietudes formuladas, **el señor Director Nacional del SERNAC** expuso que la propuesta contempla adecuaciones formales para garantizar que el procedimiento esté reglamentado claramente. Así, se modifica su denominación y se establece un reordenamiento del contenido de algunas disposiciones para una mayor coherencia y con el objeto de evitar ambigüedades y problemas de interpretación; empero, no se proponen enmiendas de fondo a lo sancionado precedentemente en la Comisión de Economía.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, connotó que la noción de mediación no es apropiada, en el contexto de las nuevas facultades que se otorgan al Servicio. Lo anterior, por cuanto el nuevo rol fiscalizador del organismo lo convierte, en cierto sentido, en parte interesada en el conflicto.

Coincidió con esa apreciación **el señor Director Nacional del SERNAC**, pues el establecimiento del régimen de independencia a que se hace referencia pretende que el asunto esté a cargo de unidades especializadas, a saber, Subdirecciones. Agregó que se busca que ejecuten sus funciones bajo un esquema de “muralla china”, lo cual se demuestra de forma nítida en este procedimiento voluntario, que incluso dispone un tipo penal ante la violación del deber de reserva de información. De hecho, las empresas podrán tener certeza de que si entregan antecedentes para que se compense a los consumidores, ello no será posteriormente utilizado en juicio, si falla la mediación colectiva.

El Honorable Senador señor De Urresti reiteró su pregunta en cuanto a si la independencia que se plantea para la Subdirección será de carácter administrativa, política o jerárquica del jefe superior del Servicio. De igual manera, pidió mayor información acerca de si la citada unidad especializada requerirá ser creada o mutará a partir de alguna que ya tiene consagración en la estructura actual del SERNAC.

El Honorable Senador señor Moreira hizo notar que la norma en comento no consigna plazos definidos para la instancia de

mediación, situación que podría dilatar los procesos en demasía, desprotegiendo al consumidor. Consultó, por tanto, por qué no se ha prescrito un término acotado a ese respecto.

El señor Director Nacional del SERNAC, en primer lugar, destacó que se contempla una organización distribuida en Subdirecciones, a cargo de jefaturas elegidas mediante el sistema de Alta Dirección Pública, De consiguiente, la independencia mencionada es de tipo funcional, es decir, ninguna Subdirección podrá abocarse al ejercicio de las atribuciones de otra.

Luego, precisó que el artículo 54 J preceptúa que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, prorrogable por una sola vez por el mismo lapso de tiempo.

En el mismo orden de materias, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** explicó que los Subdirectores, a diferencia de lo que ocurre actualmente, serán seleccionados por el sistema de Alta Dirección Pública, lo que ya les otorgará cierto nivel de independencia respecto de la autoridad máxima.

Finalmente, **el Honorable Senador señor Espina** propuso incorporar entre los principios mencionados en el inciso primero la integridad y el debido proceso.

El señor Director Nacional del SERNAC recalcó que el procedimiento contenido en la propuesta del Ejecutivo es de carácter voluntario y que, en ese entendido, la reglamentación completa apunta al respeto del debido proceso. Por lo mismo, recomendó analizar la pertinencia de incluir algún concepto más restringido, ya que, por ejemplo, dado que la empresa puede retirarse en cualquier momento del procedimiento, la noción de proceso podría entenderse de una forma más amplia que la tradicionalmente se comprende en una tramitación voluntaria.

El Honorable Senador señor Espina adujo que su recomendación tiene por finalidad que en el procedimiento dispuesto se resguarden estrictamente los principios que componen el debido proceso.

En igual sentido, **el abogado señor Mery** recordó que la Corte Suprema ha dictaminado que el debido proceso no solamente está encaminado a influir en decisiones administrativas o jurisdiccionales, sino que también en instancias de aproximación de las posturas de las partes para arribar a un acuerdo alternativo. Desde esa perspectiva, dijo, es de absoluta pertinencia su incorporación en el texto legal.

Sin perjuicio de mostrarse dispuesto a aceptar la inclusión del principio en cuestión, **el señor Director Nacional del SERNAC**

observó que la interpretación del debido proceso no es similar si se aplica a un procedimiento sancionatorio o a otro de orden voluntario.

Finalizado el análisis de la redacción propuesta, ante una proposición del Honorable Senador señor Espina, se acordó reemplazar la frase final del inciso primero, de manera de aludir a la indemnidad del consumidor, a la economía procesal, a la publicidad, a la integridad y también al debido proceso.

- En consecuencia, con la enmienda ya indicada, aparte de otras meramente formales y de referencias normativas internas, le señalada redacción fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 I

Esta disposición se refiere al caso en que la mediación colectiva se haya iniciado a solicitud de una o más asociaciones de consumidores.

Al respecto, se propuso reemplazar su tenor de manera que la norma regule la participación de las asociaciones de consumidores en el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores cuando éste se ha iniciado a solicitud de aquellas. Por otra parte, se reubica en el artículo 54 H el inciso segundo, que se refería a la suspensión de la prescripción.

- Esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta modificación fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 J

Esta disposición regula el plazo de duración del procedimiento de mediación colectiva.

Al respecto, se propuso reemplazar su texto por el que sigue:

“Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término.”.

- Esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 K

Esta disposición, según fuera despachada por la Comisión de Economía, permite que durante el procedimiento, el Servicio solicite los antecedentes que necesite para el cumplimiento de los fines de la mediación. En su inciso segundo aborda la aceptación del proveedor a participar en dicho procedimiento y la facultad de las partes de no perseverar en el mismo.

El ejecutivo propuso sustituir dicho artículo por el siguiente:

“Artículo 54 K.- Notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito su voluntad al Servicio de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo

original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”.

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz, sostuvo que la modificación propuesta al inciso segundo del artículo en estudio tiene por fundamento la necesidad de que cuando el Servicio inicie un procedimiento y resuelva no perseverar en el mismo, esté obligado a fundar su decisión. Recordó que el hecho de comenzar un procedimiento genera un conjunto de efectos, como por ejemplo, el de suspender la interposición de acciones colectivas por los mismos hechos. Añadió que, desde ese punto de vista, es razonable que el Servicio deba fundamentar su decisión.

- Esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 L

Esta disposición regula el contenido de la resolución que da inicio a la mediación. Se propuso sustituir su texto por otro que se refiere a la información sobre la aceptación por el proveedor a someterse al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y a la información de la solución ofrecida por éste. El tenor de la norma quedaría como sigue:

“Artículo 54 L.- La manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento, será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contados desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor.”.

- Esta enmienda fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 M

La disposición aprobada por la Comisión de Economía regula los antecedentes requeridos por el SERNAC en el marco de la sustanciación del procedimiento de mediación colectiva.

Se propuso sustituirla por otra del siguiente tenor:

“Artículo 54 M.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de éste, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declara fallido el procedimiento.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que hayan sido presentados por ella.

El Servicio no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor **cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso.”.**

- Revisados los dos primeros incisos, fueron aprobados ad referéndum con algunos ajustes meramente formales, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

En relación al inciso tercero, se advirtió la necesidad de establecer también que el Servicio podrá presentar en juicio instrumentos que haya obtenido por un medio distinto al regulado en esta disposición.

El Honorable Senador señor Espina señaló que la disposición consiste en impedir que el Servicio utilice en juicio los antecedentes entregados por el proveedor cuando no se haya producido acuerdo en el procedimiento regulado en este artículo o cuando el mismo Servicio decida no perseverar en el proceso. Destacó, a la vez, que una situación corresponde a la entrega de la información por parte del proveedor y otra distinta es que ella no pueda ser utilizada en juicio por el SERNAC.

El Honorable Senador señor Larraín afirmó que la norma es restrictiva, ya que si el Servicio utiliza en juicio los antecedentes que le entregó el proveedor, no se producirá la mediación. Subrayó que debe procurarse que se produzca mediación y que el proveedor aporte los antecedentes de buena fe.

El Honorable Senador señor Espina consignó que cuando los mencionados antecedentes son obtenidos por otra vía pueden ser utilizados en el juicio. Connotó que así se señala expresamente en el inciso sexto del artículo 54 letra Ñ del texto aprobado por la Comisión de Economía.

En una sesión posterior, se planteó su reemplazo por el que sigue:

“El Servicio no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor, **a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio, cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso.”.**

- Esta redacción fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 N

Esta norma regula la comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen en el procedimiento de mediación colectiva.

La propuesta consiste en reemplazar su texto por otro relativo a la posibilidad de que las asociaciones de consumidores y los consumidores potencialmente afectados planteen sugerencias u observaciones durante el curso del procedimiento que este párrafo ha pasado a desarrollar.

Su texto quedaría como sigue:

“Artículo 54 N.- Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.”.

Esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, tal proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 Ñ

Esta disposición regula la posibilidad de que, a solicitud del proveedor, el Servicio decrete la reserva de determinados antecedentes en el procedimiento de mediación respecto de terceros.

La propuesta sustituye su texto de manera que la regla aborde el modo de comparecencia del proveedor a las audiencias de dicho procedimiento.

Su texto quedaría como sigue:

“Artículo 54 Ñ.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.”.

- Dicha sustitución fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 O

Este precepto regula la forma en que se efectuarán las notificaciones en el procedimiento de mediación colectiva.

La propuesta consiste en reemplazarlo por otro relativo al deber de reserva respecto de los antecedentes aportados durante el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso y a las sanciones que se aplicarán a los funcionarios y terceros informantes que pudieren infringirlo.

Su tenor quedaría como sigue:

“Artículo 54 O.- A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes, sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto.

Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento y respecto de los cuales se haya decretado reserva, será sancionado con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

Si la infracción la cometieren terceros que intervinieren en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.”.

Revisada esta disposición, **el Honorable Senador señor Espina** destacó la pertinencia de diferenciar las sanciones aplicables dependiendo de si la infracción al deber de reserva lo comete un funcionario público o un tercero.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, coincidió con este criterio diferenciador, recordando que sobre el empleado público pesa, desde ya, una obligación genérica de guardar la fe pública.

El señor Director Nacional del SERNAC connotó que las modificaciones sugeridas apuntan a reforzar el nivel de reserva. Así, a modo de ejemplo, el referido deber alcanzará a los terceros ajenos al Servicio que intervinieren a través de la emisión de informes.

El abogado señor Mery puntualizó que en la norma análoga que sancionó en su oportunidad en la Comisión de Economía, se exigía la restitución de los antecedentes aportados y la proscripción de utilizar los documentos proporcionados por la empresa en un juicio posterior. Preguntó por qué la norma propuesta no contiene esas prevenciones.

A su turno, **el Honorable Senador señor Espina** señaló que la conducta que se sanciona en el inciso tercero es la revelación de información reservada que se entregue en virtud de un proceso de mediación. En ese contexto, no advirtió razones para diferenciar la pena que se asigna a un funcionario público de la que se impone a un tercero que interviniere en el procedimiento mediante la emisión de informes. Postuló la uniformidad de las sanciones, según el castigo impuesto para los funcionarios estatales.

En el entendido de que el bien jurídico protegido por el precepto es la reserva de la información, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** hizo hincapié en que en el caso de que un servidor público lo viole también se afectará la fe pública. Ello, enfatizó, justifica una distinción en la pena aplicable.

Coincidiendo con ese razonamiento, **el Honorable Senador señor Espina** llamó a revisar la sanción dispuesta para los terceros, que consideró demasiado baja. Además, solicitó no restringir el castigo a quienes emitan informes, pues debería ser sancionado cualquier persona que devele algún tipo de información reservada.

El señor Director Nacional del SERNAC planteó que la única forma en que pueden intervenir terceros en el procedimiento es, precisamente, mediante informes.

La Comisión convino en la aprobación del precepto debatido, solicitando al Ejecutivo revisar la pena a los terceros y una mayor amplitud en su aplicación.

El Honorable Senador señor Espina sugirió reemplazar, en el inciso tercero, la forma verbal “descubriendo” por “revelando”.

- Con esta última modificación, la propuesta fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 P

Esta norma se refiere al contenido mínimo de la resolución que da cuenta del acuerdo alcanzado en el procedimiento.

Se propuso sustituir su texto por el que sigue:

“Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3) Una solución que sea proporcional al daño causado, alcance a todos los consumidores afectados y esté basada en elementos objetivos.

4) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero se estará a lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 53 B.”.

En primer lugar, se examinaron los incisos primero y segundo de la norma propuesta.

El Director Nacional, señor Muñoz, indicó que estas reglas vienen a introducir un elemento que dará contenido a la solución y que recoge la práctica que el SERNAC ha estado instalando en todas sus mediaciones colectivas. En efecto, dijo, las soluciones que allí se alcanzan deben tener ciertos estándares, como son acoger un arreglo que sea proporcional al daño que se ha causado, que incluya a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

El Honorable Senador señor Espina preguntó si está contemplada en la presente ley la posibilidad de tener modelos de cumplimiento, tal como se hizo en ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica.

El señor Director Nacional adujo que aun cuando los modelos de cumplimiento pueden insertarse en el acuerdo, actualmente ello no se encuentra especificado.

El Honorable Senador señor Larraín sostuvo que lo que se está fijando en el número 3) del inciso segundo, dice relación con lo preceptuado en el número anterior, vale decir, que las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones sean proporcionales al daño causado, alcancen a todos los consumidores afectados y estén basadas en elementos objetivos. Para una mejor comprensión, sugirió fusionar ambos numerales.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, discrepó de esta propuesta, atendiendo a que

puede ocurrir que el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones no sea la única alternativa de solución.

Respecto a lo planteado por el Honorable Senador señor Espina, recomendó aprobar la indicación, incorporando la mención a los modelos de cumplimiento en el precepto respectivo.

- Los señalados incisos primero y segundo fueron aprobados ad referéndum con ajustes meramente formales, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

El Honorable Senador señor Larraín justificó su votación favorable en el entendido que la solución que se señala en el número 3) está en directa relación con lo dispuesto en el numeral anterior.

El señor Muñoz, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, manifestó que el artículo 53 B se refiere a los avenimientos, conciliaciones o transacciones. Agregó que la norma antes mencionada, que está establecida respecto a las acciones colectivas, se incorpora en el artículo 54 P cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero.

- Con la misma votación ya indicada, fueron aprobados ad referéndum los incisos tercero y cuarto.

En una sesión posterior, se propuso intercalar, como inciso tercero, el siguiente:

“La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas y los plazos de implementación de éstas, así como un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.”.

- Dicha propuesta fue aprobada ad referéndum con algunas enmiendas formales, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo 54 Q

Este precepto dispone que sin perjuicio de la mediación, durante el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento.

En relación a esta norma, se propuso reemplazar su texto por el siguiente:

“Artículo 54 Q.- Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, aquél deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquéllos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, **hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor, o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.**

La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, según sea el caso.

En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la presente ley.”.

El Director Nacional, señor Muñoz, explicó que con esta redacción se busca reglamentar las mediaciones colectivas, las que, en general, producirán el efecto disuasivo de no iniciar acciones colectivas luego de producido un acuerdo entre el SERNAC y la empresa respectiva.

Añadió que en la Comisión de Economía del Senado, se asignó efecto erga omnes a los acuerdos que se alcanzaren en la mediación colectiva, con el objeto de someter ese efecto a los tribunales de justicia, el que podrá rechazarlo si no se reúnen ciertos requisitos.

El Honorable Senador señor Larraín aseveró que la propuesta buscaría resguardar los derechos de los consumidores que no han sido parte del acuerdo, lo que el señor Director Nacional ratificó.

El Honorable Senador señor Espina observó que en el inciso quinto se debe dejar constancia que se podrá recurrir sin abogado a efectuar la reserva de derechos y consultó cómo un consumidor que vive en una zona alejada del tribunal podría hacer expresa reserva de sus acciones individuales.

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz destacó que la norma actual no entrega facilidades a los consumidores para que hagan dicha reserva y sugirió permitir que se realice por vía electrónica.

El Honorable Senador señor Larraín consignó que se trata de un procedimiento voluntario que busca tener efecto en quienes no han participado en él. Destacó que es importante que se faculte a los consumidores a efectuar la reserva, permitiendo que ella se realice sin requerir de un abogado. A la vez, hizo presente la necesidad de contar con una mayor transparencia en relación al rol que les compete a los jueces de policía local.

Atendiendo a lo recién planteado, en la sesión siguiente se propuso reemplazar el inciso quinto de esta disposición por el siguiente:

“En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, pudiendo para ello comparecer personalmente.”.

El Honorable Senador señor Espina pidió dejar establecido que la reserva de derechos a que alude la norma podrá hacerse por medios electrónicos.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, hizo presente que, en ocasiones, los jueces de policía local o los abogados interpretan la ley de manera literal, lo que puede generar afectación de derechos. Añadió que lo anterior podría llevar a judicializar distintas situaciones, al no haber precisión en esta disposición en cuanto al medio para comparecer ante el tribunal.

En cuanto a la posibilidad de establecer en este precepto el uso de mecanismos tecnológicos, **el Jefe de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, señor Romo,** consignó que la Corporación Administrativa del Poder Judicial ha confirmado que el sistema de litigación electrónica que existe actualmente permite que un consumidor, solo con la clave única que otorga el Registro Civil, pueda acceder al expediente respectivo y presentar un escrito sin necesidad de patrocinio de abogado.

El Honorable Senador señor Larraín propuso reformular la parte final del inciso quinto, de manera de establecer que el consumidor afectado que desee hacer expresa reserva de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, podrá hacerlo por medios electrónicos o digitales, pudiendo adicionalmente comparecer en forma personal.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, prefirió evitar la expresión “adicionalmente”, porque lo que se autoriza es que el referido consumidor comparezca personalmente sin abogado.

En definitiva, se optó por sustituir la frase final de la redacción propuesta que reza “pudiendo para ello comparecer personalmente.”, por otra que disponga que ello podrá realizarse sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

Posteriormente, **el Ejecutivo** sometió a consideración de la Comisión la siguiente redacción para este inciso quinto:

“En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán

realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.”.

El señor Director Nacional manifestó que la nueva redacción presentada a la Comisión se hace cargo de las inquietudes formuladas por sus miembros, en el sentido de que la comparecencia personal podrá hacerse por medios electrónicos a través de la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o del sistema que lo reemplace.

El Honorable Senador señor Harboe planteó que esa medida beneficiará principalmente a quienes residen en regiones.

- Puestos en votación los incisos propuestos con excepción del quinto, fueron aprobados ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

- El señalado inciso quinto fue aprobado ad referéndum con las enmiendas ya señaladas, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, dichos textos fueron recogidos por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

° ° °

Artículo 54 R, nuevo

Para regular el sistema de notificaciones de las resoluciones a que dará lugar la aplicación de este procedimiento, se acordó incorporar un artículo 54 R, nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 54 R.- La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Podrá también efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, entendiéndose practicada al día hábil siguiente de su despacho.

El procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán todos los documentos que lo

conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso respectivamente.”.

- Este precepto fue aprobado ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta disposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

° ° °

Artículo 54 R

La disposición despachada por la Comisión de Economía prevé la dictación de un reglamento por parte del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, destinado a regular la sustanciación de los procedimientos de mediación colectiva.

La propuesta consiste en reemplazar su texto por el siguiente, pasando este artículo a ser 54 S, en atención a la incorporación del nuevo artículo 54 R, nuevo, anteriormente consignado:

“Artículo 54 R.- Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.

- Esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, tal proposición fue recogida por la indicación N° 15, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 46

Artículo 55 D

Esta norma fija una multa de hasta 2.000 UTM para los proveedores que hagan promoción de productos como si tuvieran Sello SERNAC sin tenerlo.

De acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a cada infracción, en este caso se propuso disminuir el techo de la multa aplicable de 2.000 a hasta 1.500 UTM.

El texto de la disposición quedaría como sigue:

“Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.”.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, consideró que la conducta que se sanciona a través de esta norma reviste gravedad, razón por la cual prefirió mantener el tope de 2.000 UTM.

Considerada esta proposición, en definitiva se optó por establecer que esta multa tendrá un monto máximo de hasta 2.250 UTM.

- Con la enmienda ya explicada, esta modificación fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, la referida proposición fue recogida por la indicación N° 16, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 47

Artículo 56, inciso final

Esta norma sanciona con multa de 150 UTM el incumplimiento de determinadas obligaciones por parte del servicio de atención al cliente y del proveedor.

Al respecto, y de acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a cada infracción, se propuso aumentar el máximo aplicable para el caso de no contarse con servicio al

cliente tratándose de contratos de adhesión financieros o de incumplirse las condiciones de éstos, pasando de 150 a 300 UTM.

El texto de dicho inciso quedaría como sigue:

“En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”.

- La modificación propuesta fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 17, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 50

Artículo 56 H

Esta disposición, según el texto aprobado por la Comisión de Economía, sanciona con multa de hasta 1.500 UTM al proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero.

De acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a las distintas infracciones, se propuso disminuir el nivel máximo de la multa aplicable en este caso, de 1.500 a 750 UTM.

El texto de la norma quedaría como sigue:

“Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta **750** unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del

Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.

El señor Director Nacional del SERNAC adujo que por tratarse de una práctica abusiva con impacto en un número acotado de consumidores, se propone una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

El abogado señor Mery indicó que el asunto debatido constituye uno de los puntos en que no hubo acuerdo en la mesa de trabajo conformada para estos efectos, puesto que se consideró que el incumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de mediación por parte del proveedor no puede constituirse como una infracción independiente a la ley N° 19.496 y, al mismo tiempo, se contemple exigir compulsivamente su acatamiento.

Al respecto, **el señor Director Nacional del SERNAC** hizo notar que la divergencia se suscitó a raíz de la discusión sobre el proceso de mediación colectiva; sin embargo, este caso se motiva a propósito del Sello SERNAC en que participan mediadores y árbitros individuales. Además, una norma similar ya se contiene en la preceptiva vigente.

El Honorable Senador señor De Urresti pidió una explicación por la rebaja de la multa.

En otro aspecto, estimó demasiado reducido el plazo de tres meses para volver a solicitar el Sello SERNAC, a contar de su revocación. Una sanción de esa naturaleza no posee un componente disuasivo, sentenció.

El señor Director Nacional del SERNAC expuso que la entidad de la multa prescita se relaciona con la que se consigna para aquellas infracciones que impactan a un número acotado de consumidores.

En segundo término, postuló que el plazo de tres meses a que se ha hecho mención se estipula en la disposición atingente actualmente en vigor.

El Honorable Senador señor De Urresti reiteró la necesidad de analizar derechamente el aumento de ese término, en el afán de precaver futuras conductas ilícitas.

Coincidió con esa opinión **el Honorable Senador señor Espina**, pues en la forma establecida incluso podría convenir a una

empresa seguir incurriendo en faltas, para luego recuperar en poco tiempo el Sello SERNAC.

En otro asunto, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** preguntó si se ha previsto la situación que podría acontecer si en el plazo que media entre el incumplimiento material y la respectiva sentencia se produce la prescripción. Lo anterior, en el ánimo de que el consumidor no quede en indefensión.

El señor Director Nacional del SERNAC, junto con concordar en que el plazo de tres meses podría ser exiguo, se mostró llano a estudiar la pertinencia de modificarlo.

Por su lado, **el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo**, observó que la experiencia revela que la asignación del Sello SERNAC beneficiaría a los consumidores. Ello, en su opinión, explica que no sea utilizado por las empresas.

No obstante, comprometió el estudio de la norma para analizar posibles enmiendas en su redacción.

En la sesión siguiente y teniendo en consideración las observaciones planteadas, se sometió a consideración de la Comisión el siguiente nuevo texto:

“Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor lo sancionará con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.

El señor Director Nacional explicó que en anteriores sesiones se plantearon aprensiones por el hecho de que la pérdida del sello SERNAC por tres meses parecía ser un período demasiado reducido. Por esa razón, la nueva proposición incrementa ese plazo a un año.

La Comisión concordó con ese planteamiento y aprobó, por la unanimidad de sus miembros, los nuevos términos propuestos.

- Concurrieron a esa decisión los Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín, quienes aprobaron ad referéndum esta proposición.

Posteriormente, esta propuesta fue recogida por la indicación N° 18, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 51

Artículo 57

En atención a la pertinencia de introducir algunos ajustes a las referencias normativas internas del proyecto, se acordó reemplazar, en el inciso final del artículo 57, la alusión a las letras f) y ñ) del artículo 58, por otra a las letras g) y o), respectivamente.

Esta modificación quedó contenida en la indicación N° 19, del Ejecutivo, la que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 52

Artículo 58

Esta disposición regula la misión y las funciones que corresponderán al Servicio Nacional del Consumidor. A su respecto, se propuso un conjunto de enmiendas.

Inciso segundo

Letra a)

Párrafo quinto

El texto aprobado por la Comisión de Economía dispone que para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez competente, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Respecto de este párrafo, únicamente se acordó aclarar que la expresión “juez competente” corresponde al “juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización”.

Esta propuesta fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina, Harboe y Moreira.

Con posterioridad, esta enmienda fue contemplada por la indicación N° 20, letra a), del Ejecutivo, que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Párrafo sexto

La norma aprobada por la Comisión de Economía dispone que sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior de este literal, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales

Al respecto, se propuso establecer que para dar lugar a la infracción, la negativa a cumplir los requerimientos durante las acciones de fiscalización deberá ser injustificada, lo que será calificado por el Servicio. Asimismo, de acuerdo a los ajustes planteados a los montos de las multas correspondientes a cada infracción, se disminuye el techo de la multa aplicable en este caso de 1.000 a 750 UTM.

El texto del señalado párrafo sexto quedaría como sigue:

“Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa **injustificada** a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta **750** unidades tributarias mensuales. **La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.”.**

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz, expuso que el inciso propuesto es una norma de adecuación. Recordó que existían cuatro tramos de multas, una genérica que ascendía a 300 UTM; otra de 750 UTM que se refería a prácticas abusivas con impacto potencial a un número acotado de consumidores o entorpecimiento en el ejercicio de las facultades; y otros dos tramos mayores, de 1.500 hasta 2.250 UTM. Destacó que lo que el inciso hace es uniformar al segundo de los mencionados tramos, que tiene un impacto acotado.

El Honorable Senador señor Espina se mostró contrario a que el SERNAC califique la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos que se formulan en el curso de las acciones de fiscalización.

El Jefe de la División de Consumo Financiero del mencionado Servicio, señor Romo, precisó que este fue uno de los temas abordados por la mesa de trabajo, añadiendo que la calificación la hace el Servicio Nacional del Consumidor en el contexto del procedimiento sancionatorio que se está regulando.

El señor Director Nacional del SERNAC acotó que la multa disminuye porque también se trata de una práctica abusiva con afectación en un número limitado de consumidores.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, connotó que, dadas las facultades fiscalizadoras que tendrá el SERNAC, la disposición sanciona a quienes se opongan a ella.

Por su parte, **el Honorable Senador señor De Urresti** sugirió revisar el monto de la multa establecida.

A su vez, **el Honorable Senador señor Espina** manifestó que si bien está a favor de que el Servicio posea atribuciones fiscalizadoras, éstas deben estar claramente demarcadas.

- En definitiva, esta modificación fue aprobada ad referéndum por mayoría de los miembros presentes de la Comisión. Votaron a favor los Honorables Senadores señores De Urresti y Harboe. En contra lo hizo el Honorable Senador señor Espina.

Dicha propuesta fue recogida posteriormente por la indicación N° 20, letra b), del Ejecutivo, que fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

Párrafo séptimo

El texto aprobado por la Comisión de Economía dispone lo que sigue:

“Cuando con ocasión de una fiscalización, el Servicio constate respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la Ley Nº 20.416, que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una

infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.”.

En relación a esta norma, se propuso intercalar el vocablo “agravantes” entre las palabras “circunstancias” y “previstas”.

Esta proposición resultó aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Dicha propuesta fue recogida posteriormente por la indicación N° 20, letra c), del Ejecutivo, que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Letras d) y e)

Entre las atribuciones que el proyecto entrega al Servicio Nacional del Consumidor según el texto despachado por la Comisión de Economía, se encuentran las dos siguientes:

“d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, atribución que será ejercida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 ter de la presente ley.

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en materia de protección de los derechos de los consumidores, atribución que será ejercida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 ter. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.”.

La Comisión inició el estudio de estos literales en forma conjunta, recibiendo, de parte **del Ejecutivo** una proposición para reemplazar el texto de los mismos por los que siguen:

“d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.

Las normas e instrucciones de carácter general solo podrán referirse a las normas contenidas en los artículos 3° inciso primero literales a), b), c) y d) en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo literales a), b) y c); 16 letra g); 21; 28; 30; 32 y en el Párrafo 5 del Título III.

En el ejercicio de esta potestad, el Servicio deberá promover la coherencia regulatoria con el fin de evitar y precaver eventuales conflictos entre normas. Tratándose de normas e instrucciones generales que establezcan obligaciones respecto de proveedores regulados sometidos a la supervisión de órganos sectoriales, el Servicio, previo a su dictación, solicitará informe favorable al regulador respectivo.

Las normas e instrucciones de carácter general deberán contener los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo la definición del problema que se pretende abordar, la justificación técnica, y los estudios e informes en que se apoye, en caso que corresponda o sea posible.

Antes de su dictación, el Servicio deberá someter las normas e instrucciones de carácter general a un proceso de consulta pública disponible a través su sitio web, por un plazo no inferior a 20 días corridos, disponiéndose los mecanismos necesarios para que los interesados puedan formular observaciones a ésta. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas serán de carácter público y deberán ser incluidas en un informe anexo.

Podrán omitirse algunos de los trámites a que se refieren los dos párrafos anteriores tratándose de regulaciones urgentes, aunque deberán reunirse los antecedentes que señala el párrafo cuarto con posterioridad; o cuando el Director estime fundadamente que éstos resultan impracticables, innecesarios o contrarios al interés público.

Cualquier persona afectada por la dictación de normas o instrucciones de carácter general podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago dentro de quince días contados desde su dictación.”.

Puestos en debate estos preceptos, **el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Céspedes**, indicó que en el afán de alcanzar los mayores grados de consenso posibles acerca del proyecto

de ley en estudio, se está efectuando esta nueva proposición sobre la facultad normativa del Servicio Nacional del Consumidor, que restringe su ejercicio a algunas de las materias que regula la ley N° 19.496. Asimismo, se suprime el Consejo Normativo, preceptuándose que cada reglamentación del Servicio en ese ámbito deberá contar con un informe favorable del organismo regulador del mercado en que la preceptiva incida, lo que garantizará contar con una estructura balanceada y con altos niveles de coordinación intersectorial.

En forma complementaria, **el señor Director Nacional del SERNAC** mencionó que en el texto sometido a la consideración de la Comisión se contempla una atribución normativa más liviana, por cuanto podrá ejercerse exclusivamente en ciertos asuntos específicos contenidos en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y con pleno respeto al principio de especialidad –que cruza todo el proyecto de ley-, lo que fluye de la necesidad de contar con un informe favorable del regulador sectorial, requisito que convergerá en la generación de estándares conocidos para los actores del mercado.

En torno a las materias que podrán ser abordadas sobre la base de la referida facultad, nombró el derecho a la información y la libre elección de bienes y servicios por parte de los consumidores; el derecho a la información veraz y oportuna; el derecho a no ser discriminado arbitrariamente; normas de información básica del consumidor financiero, y la cláusula general de abusividad consignada en la letra g) el artículo 16. En lo que atañe a este último punto, recordó que el régimen nacional contempla dos tipos de regulación en cuanto a las cláusulas desmedidas que emanan de los contratos de adhesión, a saber, lo que en el derecho comparado se denomina “listas negras” y una cláusula general de abusividad. Sin embargo, enfatizó, no se ha incursionado en la instauración de “listas grises”, esto es, la posibilidad de generar criterios objetivos respecto de los comportamientos de los proveedores en la redacción de contratos que, si bien no se encuentran prohibidos, podrían eventualmente serlo.

Por último, explicó que el proceso en que se fundará la facultad normativa será público, técnicamente motivado y sujeto a la posibilidad de que se presente en su contra un recurso de ilegalidad ante las Cortes de Apelaciones por parte de quien se sienta afectado por su dictación.

En resumen, informó que se sugiere un balance adecuado para regular ciertos aspectos necesarios para el buen desempeño de la industria en lo que se refiere a los derechos de los consumidores, en ciertas materias debidamente acotadas.

Enseguida, abordó la atribución interpretativa que se confiere al Servicio a través del literal d).

Al respecto, explicó que en la nueva propuesta del Ejecutivo se contempla que la interpretación de la normativa que haga el Servicio Nacional del Consumidor obligará exclusivamente a los funcionarios de la repartición y no a los proveedores.

El Honorable Senador señor Larraín dio cuenta de la complejidad de la materia debatida, toda vez que la forma en que se propugna el proyecto de ley importa un cambio fundamental al modelo institucional de la repartición. Por una parte, dijo, se le otorgan atribuciones interpretativas, que por definición competen a los tribunales de justicia, y, por otra, se le conceden facultades normativas con el objeto de fijar derechos y obligaciones para los consumidores, las que, por su naturaleza, son propias del Poder Legislativo.

A pesar del nuevo alcance que se le pretende dar a la referida potestad interpretativa, hizo notar que quienes estarán encargados de la aplicación de las tareas del Servicio deberán hacerlo bajo las directrices que el Director dispondrá. En ese sentido, planteó que si bien es posible que la máxima autoridad de un organismo dicte instrucciones con el propósito de llevar a la práctica una preceptiva legal de conformidad con las reglas generales que rigen a Administración Pública, otra cosa distinta es otorgarle expresamente una facultad de interpretación que, aunque se acote, prescribirá la forma en que se actuará en un determinado ámbito, ya que, por lo demás, la jurisprudencia administrativa que emane de ella será de carácter inapelable.

Advirtió que lo más probable es que aumente la judicialización de los asuntos abordados, en caso de que alguien estime que la interpretación efectuada no es la más apropiada.

En conclusión, a su juicio, la disposición en comento excede en demasía las capacidades ordinarias que tienen los servicios públicos para la aplicación de las disposiciones normativas. Además, potencia al Director Nacional de una manera extremadamente poderosa. Añadió, por tanto, que se trata de un precedente inadecuado que originará una especie de “Estado” dentro del aparato estatal, que tendrá facultades ejecutivas, al velar por su aplicación; jurisdiccionales, al determinar su interpretación, y legislativas, al tener la capacidad de dictar preceptos de orden general sobre una serie de áreas altamente relevantes para la vida económica y comercial.

Por su lado, **el Honorable Senador señor Prokurica** sostuvo que las atribuciones en estudio afectan el principio básico de la separación de poderes. Asimismo, se posibilita que eventualmente una autoridad pueda sobrepasarse en sus atribuciones en beneficio de los

consumidores, sino que también podría suscitarse justamente lo contrario. Advirtió, de consiguiente, rasgos de inconstitucionalidad a su respecto.

Adujo que el hecho de que un ente dicte normas para luego fiscalizarlas e interpretarlas constituye una figura errónea, que puede generar abusos en contra del bien jurídico que se pretende proteger con la legislación discutida.

A su vez, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** hizo presente algunos reparos a la facultad interpretativa sugerida, por cuanto, a su juicio, es demasiado limitado que únicamente sea vinculante para los funcionarios de la institución.

Recalcó, en otro aspecto, que en la disposición sugerida por las autoridades ministeriales no se insinúa algún tipo de afectación del principio de separación de poderes, dado que la facultad de interpretar normas existe en otros órganos ejecutivos. Citó a modo de ejemplo los casos de las Superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras, de Pensiones, de Educación y de Medio Ambiente; la Comisión del Mercado Financiero; el Servicio de Impuestos Internos; el Servicio de Aduanas, y la Dirección del Trabajo. Argumentó que todas esas entidades poseen atribuciones de interpretación y que, incluso, algunas de ellas también tienen aquellas de orden normativo.

Reiteró que, en virtud de la relevancia de que ciertas autoridades posean, no es comprensible que la potestad para interpretar normativas sea tan delimitada en su ámbito de aplicación. Por el contrario, añadió, si producto del ejercicio de esa atribución se constata una diferencia legítima entre el consumidor o el proveedor con el Servicio, siempre quedará la posibilidad de requerir la actuación de los órganos jurisdiccionales para dirimir la divergencia, esto es, el tercero imparcial que la Carta Política prevé para zanjar el ámbito de acción de un determinado derecho.

En definitiva, dijo, no se perturba la separación de poderes ni hay vicios de constitucionalidad en su formulación.

El Honorable Senador señor Larraín manifestó que en este debate es preciso tener en consideración la disposición contenida en el artículo 76 de la Constitución Política de la República en cuanto a las facultades que le corresponden a los tribunales de justicia. Lo anterior, en el entendido de que la labor de interpretación es parte de la función judicial y, por lo mismo, cada vez que los órganos administrativos realizan esa tarea deben hacerlo de manera restringida y circunscrita.

Afirmó que quien no esté de acuerdo con la interpretación de una norma efectuada por el Director Nacional podrá recurrir ante los tribunales, lo que implicará una judicialización excesiva de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, institución que se ha transformado en un auxilio fundamental para los consumidores. Ese aspecto negativo, razonó, podría entrabar la actividad económica y la fluidez que requiere el comercio.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, puso especial acento en que, en su parecer, no caben reparos de constitucionalidad basados en lo reglado por el artículo 76 del Texto Fundamental, toda vez que este precepto se refiere a causas civiles y criminales sometidas al conocimiento de los tribunales, por lo que toda actuación previa que está fuera de esa esfera -como las de corte administrativo- no está incluida.

En el mismo orden de ideas, **el Honorable Senador señor Araya** expresó que la norma constitucional citada se remite expresamente a causas civiles y penales, en tanto que lo que se entrega al Servicio Nacional del Consumidor es la capacidad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. En ese orden de ideas, sostuvo que si alguien considera que el ejercicio de dicha atribución no se ha ajustado a derecho, podrá requerir la actuación de los tribunales de justicia. Abundó al respecto señalando que ciertas circulares emitidas por el Servicio de Impuestos Internos incluso son obligatorias para los contribuyentes, sin que se haya cuestionado su constitucionalidad.

Postuló, asimismo, que otros organismos públicos también cuentan con la facultad en comento, como la Contraloría General de la República, que interpreta de manera general la norma administrativa que eventualmente también podría ser reclamada ante los órganos jurisdiccionales. Enfatizó que igualmente hay otros entes públicos con esa potestad, como los ya señalados previamente en este debate.

A la vez, consideró lógico que la interpretación sea vinculante para quienes ejerzan labores en el Servicio, puesto que lo que se busca es uniformar los criterios de actuación del mismo.

Sobre lo argumentado por el señor Senador que le antecedió en el uso de la palabra, **el Honorable Senador señor Larraín** puso de manifiesto que el máximo organismo contralor posee reconocimiento constitucional.

Luego, expuso que si el ánimo es que los funcionarios de la institución actúen de manera común, bastaría que el texto legal recogiera esa inquietud, señalando que en el ejercicio de sus cargos

ellos obrarán en consonancia con las disposiciones legales que los obligan. Eso, dijo, haría redundante incorporar una disposición como la que ocupa a la Comisión.

A mayor abundamiento, aseguró que la labor de señalar cómo deben aplicarse las normas que rigen a una determinada institución corresponde a su jefe superior, situación que relativiza la necesidad de cualquier innovación legal en esta materia.

La Coordinadora Legislativa del Ministerio de Hacienda, señora Lobos, adujo que la regla general de todas las instituciones fiscalizadoras –carácter que tendrá el Servicio Nacional del Consumidor- es que posean potestades para interpretar administrativamente la normativa, no sólo de forma restringida como se propone en el texto del Ejecutivo. En tal sentido, aseveró que el hecho de que sólo sea exigible para los funcionarios del Servicio denota una restricción a la reglamentación ordinaria que rige a los organismos fiscalizadores.

Insistió, consiguientemente, en que no se avizoran vicios de constitucionalidad sobre la potestad normativa que poseen ciertos entes públicos, inclusive en aquella que no tiene limitaciones en su ejercicio.

A la luz de lo expuesto, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** hizo presente su disconformidad con las restricciones antedichas, pues se constatan vastos servicios públicos que cuentan con esa atribución, la que incluso es obligatoria para los regulados y no sólo para sus funcionarios.

En ese escenario, planteó que no comprende por qué ello no se contemplará también para el Servicio Nacional del Consumidor. Sostuvo, a modo de ejemplo, que si la interpretación de la Dirección del Trabajo sólo obligara a los organismos fiscalizadores, no tendría utilidad práctica.

Se inclinó, por tanto, por el texto que sobre esta materia propuso la Comisión de Economía.

Con el propósito de lograr un consenso al respecto, **el Honorable Senador señor Larraín**, sugirió la siguiente redacción:

“d) La aplicación de las normas de protección de los derechos de los consumidores será definida por el Servicio Nacional del Consumidor y será obligatoria para los funcionarios del Servicio.”.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, la consideró igualmente restrictiva.

- Puesta en votación ad referéndum la proposición del Ejecutivo para la letra d), fue rechazada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Harboe y Quinteros. Se abstuvieron los Honorables Senadores señores Larraín y Prokurica.

- De conformidad con ese resultado, se optó por someter a votación el texto sancionado por la Comisión de Economía, el cual resultó aprobado también ad referéndum, con modificaciones, quedando como sigue:

“d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.”.

Este acuerdo contó con el voto favorable de la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Harboe y Quinteros. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Larraín y Prokurica.

Con posterioridad, esta proposición fue recogida por la indicación N° 20, letra d), del Ejecutivo, que fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

Al culminar la votación, **el Honorable Senador señor Larraín** hizo **reserva de constitucionalidad** sobre la redacción finalmente aprobada.

A continuación, se procedió a examinar la redacción propuesta para el literal e), sobre facultades normativas.

El señor Director Nacional del SERNAC expuso que en este ámbito, la potestad normativa que se somete a la consideración de la Comisión estará referida a facultades propias de la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, mediante la especificación de las instituciones que podrán ser objeto de la dictación de la preceptiva general y, por otra parte, haciendo mención a qué es lo que se hará respecto de la coordinación regulatoria a propósito de obligaciones que puedan establecerse en sectores regulados. Hizo presente que en este último caso, se contempla la exigencia de un informe favorable del organismo sectorial respectivo, lo que restringe de forma clara la posibilidad de que se generen diferencias en el arbitraje regulatorio.

Asimismo, observó que la propuesta presidencial hace prevalecer el principio de la calidad regulatoria, pues se establece una serie de requisitos que es preciso cumplir al momento de la dictación de la preceptiva, como la consignación de los fundamentos que hacen necesaria su disposición sobre la base de la definición del problema abordado; la justificación y los estudios e informes que la avalan, y la realización de una consulta pública obligatoria. Añadió que en casos calificados se podrán obviar algunos de los requerimientos precitados.

Por último, enfatizó, que siempre se reservará el derecho para que quienes se sientan afectados por la correspondiente normativa a reclamar en contra de ella ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

Hizo notar que, con todo, se sugiere el establecimiento de una atribución balanceada que promueve la coherencia normativa, la coordinación con los demás entes sectoriales y la mantención de la calidad de esa regulación.

En ese mismo orden de ideas, **el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo** aseveró que el objetivo de la proposición es avanzar en una institucionalidad que otorgue total garantía de que su aplicación será la apropiada. En efecto, dijo, la citada propuesta también contempla la supresión del Consejo Normativo -que en el anterior diseño se constituyó como el elemento de contrapeso a la facultad de generación de preceptos-, dado que ahora se formula la exigencia de contar con el informe favorable del organismo sectorial correspondiente, entes que abarcan gran parte del área de acción del Servicio Nacional del Consumidor.

Llamó a evitar caricaturas acerca de la nueva configuración organizacional del Servicio, tal como se ha apreciado en diversas columnas de opinión en medios de comunicación, que no se condicen con lo que se ha puesto en conocimiento de la Comisión.

Manifestó que en esta materia se ha pretendido contemplar todos los resguardos necesarios para contar con una institucionalidad que aporte al desarrollo del mercado, sin dañar las confianzas en la actividad económica. En sentido opuesto, añadió, lo que sí puede afectar el normal desenvolvimiento del mercado es la falta de equilibrio entre los proveedores y los consumidores, situación que fomenta la generación de escenarios de abuso y de afectación de la fe pública.

El Honorable Senador señor Larraín observó dificultades en la estructura propuesta para el Servicio, puesto que, tal como se ha hecho presente en la discusión de otras iniciativas legales, es posible advertir una serie de diseños institucionales diferentes, sin que se constate una línea común entre ellos. Subrayó que en entidades que no cumplen un

rol preponderantemente político y que abordan cuestiones que escapan a la coyuntura de corto plazo debería plasmarse una línea común en su ordenación organizacional, sin que se promueva un esquema particular según cada circunstancia específica.

En ese contexto, consideró una anomalía el establecimiento de diseños institucionales inarmónicos, frente a problemas que requieren de una solución similar. Al efecto, planteó que un modelo adecuado es el que se utilizó en la creación del Consejo para la Transparencia, esto es, un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios que permiten el cumplimiento de sus funciones de forma independiente y con una visión de largo plazo. Postuló, por tanto, la necesidad de que el Servicio Nacional del Consumidor se conforme como una entidad autónoma con el propósito de impedir la discrecionalidad con que podría actuar su jefe superior en el futuro, incluso en perjuicio de los consumidores o en defensa de intereses económicos torcidos. Entonces, abundó Su Señoría, el trabajo legislativo debe propender a poner cerrojo a los resquicios que posteriormente contraríen el espíritu de la ley.

Así las cosas, consideró que no es aconsejable la disposición de una jefatura con atribuciones jurisdiccionales y legislativas que exceden el esquema propio de las autoridades administrativas.

En otro aspecto, trajo a colación el artículo 63 de la Constitución Política de la República, que prescribe las materias de ley, ya que en su numeral 20) dispone que también lo será toda otra norma de carácter general y obligatoria que estatuya las bases esenciales de un ordenamiento jurídico, lo cual claramente pareciera concordar con la facultad que ahora se sugiere para el Director del Servicio Nacional del Consumidor. Ello, en su opinión, demuestra las atribuciones legislativas que tendrá esa autoridad.

Apuntó que, de otorgarse esa potestad, al menos debería hacerse a un órgano colegiado autónomo y neutral, que no esté sujeto a presiones de autoridades administrativas o de la contingencia política.

En síntesis, consideró indispensable que la preceptiva constitucional contemple un estatuto general de órganos autónomos que fije los criterios esenciales en que este tipo de instituciones debería desenvolverse. Asimismo, puntualizó que la estructura que se prevé para el Servicio Nacional del Consumidor no se aviene a la legislación actual ni al tipo de entes públicos que se han creado recientemente.

Consignó, por tanto, que la disposición en comento es nítidamente contraria al ordenamiento constitucional y generará una distorsión que no será beneficiosa.

La discusión de este literal e) continuó en la sesión siguiente de la Comisión, oportunidad en la cual **el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo** mencionó algunas enmiendas que se ha considerado promover respecto del texto de su párrafo tercero, sometido a la consideración de la Comisión.

La primera de ellas sugiere suprimir la locución “que establezcan obligaciones”, en tanto que la segunda reemplaza la contracción “al” por la expresión “al o a los”.

Seguidamente, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** efectuó algunos planteamientos acerca del debate que se ha suscitado.

En primer lugar, manifestó no compartir las voces que alegan una supuesta inconstitucionalidad de la potestad de un servicio público para generar normas de alcance general, tal como la que poseen diversas instituciones estatales. De hecho, agregó, es la propia ley la que establece la posibilidad de conceder facultades normativas, puesto que los incisos segundo y tercero del artículo 22 de la ley orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado otorgan esa prerrogativa a los ministerios y, en circunstancias excepcionales, también a otros servicios públicos.

En consecuencia, postuló Su Señoría, el precepto en comento no resiste cuestionamientos sobre su constitucionalidad, lo que se suma a los distintos precedentes que es posible encontrar en el ordenamiento jurídico.

Al culminar su alocución, pidió mayor precisión sobre si el hecho de que la facultad normativa esté limitada por las directrices que en otro sentido emitan los organismos regulatorios, significará, por tanto, que en aquellos mercados no regulados la opinión prevalente será la del Servicio Nacional del Consumidor.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo corroboró los dichos antes expuestos y agregó que sólo en los casos en que exista un ente sectorial regulador se requerirá su informe favorable antes de que se decrete un precepto en esa área de la economía.

De consiguiente, en el entendido de que el ámbito de acción es amplio, se asegura un balance adecuado en beneficio de los consumidores y el predominio de una lógica de coordinación y colaboración entre las distintas instituciones.

A modo de complemento, **el señor Director Nacional del SERNAC** expuso que el requerimiento precitado tiende a equilibrar la atribución de dictar normas, objetivo que se reafirma con la instalación del proceso de consulta pública obligatorio y el recurso de ilegalidad que se contempla para el que se sienta afectado por aquélla.

En otro orden de ideas, **el Honorable Senador señor Araya** pidió a los personeros de Gobierno explicar qué naturaleza jurídica tendrá la potestad normativa del Servicio.

Sobre ese punto, **el ya mencionado señor Director Nacional** puntualizó que ella tiene un carácter infra legal y reglamentario, asimilándose, por ejemplo, a la emisión de circulares por parte de otros órganos de la administración estatal.

El Honorable Senador señor Larraín expresó que la consulta antes formulada y la consiguiente respuesta confirman las aprensiones explicitadas, puesto que el artículo 62 de la ley N° 19.496 otorga al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo prerrogativas para dictar reglamentos que regulen las disposiciones de esa ley. Al efecto, sostuvo que es evidente que los preceptos de rango legal requieren de otras disposiciones de grado inferior para su implementación, para lo cual se faculta a los Secretarios de Estado con ese fin. Indicó que, sin embargo, en la presente iniciativa de ley esa prerrogativa descansa en el jefe superior de un servicio, con una amplitud mucho mayor que la que tienen las máximas autoridades de los ministerios.

Subrayó que el contenido de la disposición contemplada en el párrafo segundo de la letra e) del artículo 58 excede esa atribución, dado que el Director Nacional podrá dictaminar normas e instrucciones de tipo general, sin que se delimite un área determinada de actuación, tal como ocurre en otras entidades públicas. Insistió, por tanto, que se trata de mandatos que invaden el campo legal, ya que no se trata de preceptos que explicitan derechos o deberes de los consumidores, sino que de principios generales que inspiran la legislación y que caben en el ámbito de aplicación del numeral 20) del artículo 63 de la Carta Fundamental.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, señaló que no es totalmente correcto que los ministros puedan impartir normas en la generalidad de los asuntos de las reparticiones a su cargo. Citó como ejemplo de lo anterior la imposibilidad de que el titular de Hacienda decrete directrices en materias propias del Servicio de Impuestos Internos, del Servicio de Aduanas o de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. De hecho, recordó que al discutirse la nueva institucionalidad ambiental se instauró claramente una separación entre la potestad fiscalizadora y normativa de la Superintendencia respectiva,

la dictación de políticas públicas por parte del Ministerio del Ramo y el estudio de proyectos a través del sistema de evaluación ambiental.

Sostuvo, en otro orden de ideas, que la ley orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece expresamente en el artículo 22 que excepcionalmente se dispondrán competencias normativas para los servicios públicos.

Entonces, resumió, hay amparo constitucional, legal y administrativo para obrar de la manera que se propone en el proyecto de ley.

Al retomar la palabra, **el Honorable Senador señor Larraín** precisó que no ha sido su intención postular que el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor no pueda tener facultades de orden normativo, sino que lo que ha querido destacar es que las que se sugieren en la iniciativa de ley sobrepasan largamente las que normalmente se han dispuesto en otros entes estatales.

Como ejemplo de lo anteriormente prevenido, citó la disposición que contempla la letra a) del inciso segundo del artículo 3° de la ley N° 19.496, que se vincula con los deberes precontractuales de información y las exigencias que se imponen a quienes suscribirán el contrato respectivo. Al respecto, evocó lo señalado por el profesor don Íñigo De La Maza, en el sentido de que “es erróneo afirmar que la buena fe impone siempre o al menos en términos extremadamente amplios a las partes el deber de suministrarse recíprocamente información mientras negocian un contrato, por lo que es necesario precisar bajo qué condiciones surgen deberes precontractuales de informar para las partes mientras negocian un contrato, ya que comprende derechos subjetivos del consumidor”. A ello, enfatizó, cabe agregar que el profesor Pérez Royo ha establecido que “los derechos que se deriven del reconocimiento de los principios rectores de la política social y económica serán, según lo dispuesto en la norma legal española, siempre de configuración legal. Lo anterior quiere decir que siempre requerirán de intervención legislativa para poder ser reclamados ante la judicatura”.

Manifestó que los antecedentes doctrinarios precitados avalan la postura que indica que la amplitud de la referida potestad normativa invade el campo legal, cuya configuración está reservada al Poder Legislativo. En ese contexto, añadió que el hecho de que se plantee un recurso de ilegalidad para reclamar un precepto emanado del Director Nacional del Servicio que se contraponga a una disposición de carácter legal, parece indicar que no se está frente a preceptos de naturaleza puramente administrativa.

Acotó que resulta preocupante la invasión de la potestad legislativa que se constata en el primer párrafo del literal e) y la excesiva extensión del segundo, ante lo cual dejó **constancia** de su inquietud por la evidente contradicción con el ordenamiento jurídico vigente.

Puso de manifiesto que es compartido el ánimo de que los consumidores tengan una adecuada protección, pero ello no justifica que se disponga un ente administrativo de tipo discrecional que se transforme en un supra organismo que dicta, interpreta y fiscaliza normas. A su juicio, esa situación podría configurarse como una traba al libre flujo del comercio.

- En definitiva, puesto en votación el párrafo primero de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Votó en contra el Honorable Senador señor Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

Al concluir la votación, **el Honorable Senador señor Larraín** hizo **reserva de constitucionalidad** sobre la disposición previamente aprobada, por los argumentos que ya ha expresado en la discusión.

Seguidamente, se sometió a debate el contenido del párrafo segundo.

Sobre ese asunto, **el señor Director Nacional** hizo mención, primeramente, a las materias que no serán abarcadas por la facultad normativa. Entre ellas, destacó las disposiciones contempladas en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, que tratan deberes genéricos, como el de profesionalidad de la empresa, puesto que la intención del proyecto de ley no es que se pueda reglamentar obligaciones generales, sino que únicamente determinados derechos de los consumidores e instituciones particulares.

Aclaró que los preceptos de categoría infra legal que emanarán de la prerrogativa en cuestión son distintos de los reglamentos que se autoriza dictar en el artículo 62 de la ley N° 19.496 o de la facultad propositiva que se consignará en la letra f) del mismo artículo 58. Asimismo, el control de legalidad que se ha propuesto por la vía jurisdiccional impedirá que se exceda el marco legal que se ha prescrito.

Luego, hizo un detallado análisis de cada una de los asuntos que podrán ser regulados a través de la atribución normativa del jefe superior del Servicio.

En primer término, mencionó las normas contenidas en los literales a), b), c) y d) del inciso primero del artículo 3° de la ley que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en lo tocante a la libre elección de los bienes y servicios, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, el no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores y la seguridad en el consumo de bienes o servicios, respectivamente.

Además, en lo tocante a los derechos del consumidor financiero, aludió a la exigencia de recibir la información del costo total del producto o servicio, a conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras y la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas, que se regulan en los literales a), b) y c), respectivamente, del inciso segundo del mismo artículo.

La letra g) del artículo 16, por su parte, concierne a la cláusula general de abusividad, en el sentido de que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Dicha disposición pretende establecer de una manera eficiente la posibilidad de generar “listas grises” mediante parámetros objetivos, que servirán de guía para la posterior intervención de los tribunales de justicia.

Informó que, a su vez, los artículos 21, 28, 30 y 32 del mismo cuerpo legal abordan el derecho a la garantía legal –correspondiente al segundo motivo más reclamado por los consumidores-, la publicidad engañosa y la información básica comercial y de precios. Finalmente, el Párrafo 5° del Título III apunta a la regulación de la seguridad de los productos y servicios.

En seguida, **el Honorable Senador señor Larraín** connotó que las explicaciones ofrecidas confirman la colisión de las atribuciones reglamentarias del Ministro de Economía, Fomento y Turismo con las que se proponen en la iniciativa de ley para el Servicio Nacional del Consumidor. En efecto, dijo, se presentan dos autoridades con competencia para dictar normas sobre materias similares, lo que no resulta razonable.

En lo relativo a las potestades estipuladas, recomendó oír la opinión de especialistas, pues las informaciones recibidas dan cuenta de que las materias mencionadas no pueden ser reguladas por disposiciones de tipo infra legal. Consignó al respecto que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 32 de la Carta Fundamental, al Presidente de la República le corresponde ejercer la potestad reglamentaria en todas aquellas materias que no sean propias del dominio legal, sin perjuicio de la facultad de dictar los demás reglamentos, decretos e instrucciones que crea convenientes para la ejecución de las leyes. Expuso que, a su vez, el numeral 3) del artículo 63 del mismo Texto prescribe que son materias de ley las que son objeto de codificación, sea civil, comercial, procesal, penal u otra.

Connotó que, en ese entendido, el profesor Soto Kloss ha señalado que la potestad normativa presidencial de ejecución sólo podrá desarrollar lo que se ha legislado en el Congreso Nacional, pero jamás podrá complementar o innovar lo regulado por la ley, pues se incurriría en un exceso reglamentario y, por ende, nulo. Ha postulado también que tales reglamentos de ejecución no pueden sobrepasar la ley que dicen desarrollar, alterando sus disposiciones, modificando su sentido o alcance, restringiendo sus efectos, fijando nuevos requisitos o condiciones para el ejercicio de derechos o beneficios que la ley ha creado u otorgado o dejándolos sin efecto, creando o ampliando el contenido de sus preceptos, sustituyendo procedimientos o trámites estatuidos, creando disposiciones nuevas al margen de la ley que dice reglamentar o contrariándola o despojándola, al establecer normas que le son contradictorias.

Recordó que, por su lado, el profesor Silva Bascuñán ha indicado que el reglamento no puede colocarse en pugna con la Carta Fundamental o la ley, de manera que nada podrá instituirse que contradiga o establezca requisitos no señalados en esas ordenaciones de superior categoría.

En último término, evocó un fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago que dictaminó que frente a una antinomia o contradicción entre una ley y su reglamento, el sentenciador debe hacer primar aquélla, toda vez que la potestad reglamentaria se traduce sólo en la facultad de dictar un reglamento, decreto o instrucción tendiente a la correcta y expedita aplicación de la ley, pero nunca podrá establecer nuevos requisitos o limitaciones, derogándola o haciéndola inoperante en la práctica, lo que no es sino la aplicación del principio jerárquico del sistema jurídico, en que el decreto o reglamento deben subordinarse a la ley y ésta a la Carta Fundamental.

Sobre la base de lo expuesto, insistió en que resulta equivocado conceder prerrogativas exorbitantes al Servicio Nacional del Consumidor, que pueden constituirse como una fuente de contradicción con la ley.

En lo que respecta a los artículos 16 y siguientes de la ley N° 19.496, afirmó que el Legislador tuvo la claridad de contemplar normas legales que resguardan una adecuada entrada en vigencia de las disposiciones de orden público –que rigen in actum- sin afectar los derechos adquiridos en el régimen anterior, lo cual también pugna con la facultad normativa que podrá decretar un jefe de servicio.

Asimismo, continuó Su Señoría, la garantía legal de los productos, contenida en el artículo 21 del referido cuerpo legal, no puede ser regulada por un órgano administrativo. En efecto, se trata de una disposición auto ejecutable que opera por el solo ministerio de la ley y sin que se requiera o se exija que sea decretada por un órgano jurisdiccional, sin perjuicio de que exista la posibilidad de recurrir a ellos en caso de incumplimiento. Lo anterior, a su juicio, imposibilita que se incluya entre aquellas materias que podrán ser normadas por el Director Nacional.

En otro ámbito, se refirió a los derechos de los consumidores financieros y los correlativos deberes específicos para los proveedores de ese mercado que se disponen en los preceptos de las letras a), b) y c) del inciso segundo del artículo 3°. Al efecto, puso de manifiesto que dichas limitaciones o imposiciones de conducta se dan en el marco de relaciones contractuales libremente convenidas por las partes, por lo que únicamente pueden reglarse por mandatos de rango legal, que es el mismo que se exige para consagrar una excepción al principio de intangibilidad de los contratos.

Acerca de la letra g) del artículo 16 de la ley N° 19.496, que preceptúa una causal legal de nulidad absoluta ante la estipulación de cláusulas abusivas, observó que el asunto tratado es propio de una ley, al representar una norma de codificación civil.

En definitiva, razonó, se ha puesto en conocimiento de la Comisión una cuestión extremadamente delicada y que desborda lo razonable en el esquema que propone la estructura jurídica nacional. En efecto, resumió, se le otorgan al Director Nacional del Servicio facultades que no le incumben, si se atiende estrictamente a nuestro ordenamiento constitucional.

Aportó un documento escrito que engloba la totalidad de los argumentos antes reseñados[9].

- Finalmente, sometido a votación el párrafo segundo de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables

[9] Dicho documento consta como Anexo N° 1 al final de este informe

Senadores señores Araya y Harboe. Se pronunció negativamente el Honorable Senador señor Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

El Honorable Senador señor Larraín hizo **reserva de constitucionalidad** sobre el precepto aprobado y lamentó que el Ejecutivo no se hiciera cargo de los contundentes argumentos formulados en su contra.

En respuesta a ese comentario, **el Honorable Senador señor Araya** recalcó que en el derecho civil rige el principio de que las partes pueden hacer todo lo que no esté prohibido por el Legislador. Es decir, si la ley concede la potestad de fijar marcos regulatorios, quienes resulten reglados por ellos deberán adaptarse a lo que determine la autoridad administrativa, tal como acontece, por ejemplo, en materia de pensiones o de impuestos.

Consiguientemente, no advirtió algún problema de constitucionalidad respecto a esta disposición, sin perjuicio de que por la vía jurisdiccional se pueda reclamar la ilegalidad de la normativa dictada.

En ese mismo orden de ideas, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** postuló que no se avizoran vicios de constitucionalidad en la norma sancionada, toda vez que se establece un mandato legal circunscrito a un ámbito infra legal que busca corregir ciertos elementos que en la práctica pueden afectar el ejercicio de los derechos garantizados en la ley N° 19.496. Además, recordó que se constatan diversos precedentes en otras instituciones públicas.

Agregó que los actores económicos agradecen la generación de preceptivas que otorguen certeza a los mercados y que les permitan desarrollarse de buena forma. En ese contexto, opinó que el establecimiento de normas regulatorias coopera con el fortalecimiento de los buenos proveedores, al clarificar el escenario jurídico en que deben desenvolverse.

Puntualizó, asimismo, que las atribuciones en comento son menores si se compara con la tendencia internacional denominada “dirigismo contractual” que, entre otros aspectos, obliga al establecimiento de ciertas cláusulas en los contratos o el derecho de los consumidores a comparar entre ellas.

Seguidamente, se analizó el párrafo tercero del literal e).

En lo que atañe a este párrafo tercero, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** explicó que lo que aquí se sugiere representa un acotamiento de la potestad normativa cuando ella se enfrenta a mercados regulados.

El Honorable Senador señor Larraín, aunque consideró razonable la proposición, manifestó que al estar en contra de la idea general contenida en el literal e), se abstendría en la votación.

- En votación el párrafo tercero de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum, con modificaciones meramente formales. Esta aprobación contó con el voto favorable de los Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Se abstuvo el Honorable Senador señor Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Se abstuvieron los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

A continuación, se revisó el párrafo cuarto del mismo literal e).

Al iniciarse el debate sobre dicho párrafo, **el Honorable Senador señor Larraín** consultó qué debe entenderse por la frase “en caso que corresponda o sea posible”.

El señor Director Nacional connotó que el párrafo en análisis impone la obligación de que las normas e instrucciones de carácter general cuenten con los fundamentos que acompañen su dictación, requerimiento que podrá obviarse en ciertos casos específicos. Ello, dijo, hace que sea pertinente consignar la frase antedicha.

Ante esa ilustración, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** consideró demasiado amplia la expresión “o sea posible”, por lo que sugirió su supresión.

La abogada señora Lobos expresó que el Ejecutivo no tiene inconvenientes en aceptar esa enmienda, ya que de todas maneras el párrafo sexto establece los casos en que se podrá omitir algunos de los trámites necesarios para decretar preceptos normativos.

El Honorable Senador señor Larraín propuso, por lo tanto, la eliminación de la frase completa a que hizo mención previamente.

- Con la supresión de la ya indicada frase final, el párrafo cuarto de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Se abstuvo el Honorable Senador señor Larraín.

- Del mismo modo, el párrafo quinto de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum con la misma votación y sin modificaciones.

Posteriormente, estas enmiendas fueron recogidas por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Se abstuvieron los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

Enseguida, en relación al párrafo sexto, **el Honorable Senador señor Larraín** dejó **constancia** de que la redacción dispuesta favorece una mayor discrecionalidad en el ejercicio de la atribución, lo que agrava la inquietud que reiteradamente se ha planteado.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, sostuvo que en ciertos casos, como el referido a la ley N° 20.967, que regula el cobro de servicios de estacionamiento, si se hubiera contado con la potestad de emitir instrucciones a su respecto se podría haber disminuido el impacto negativo que generó las diversas interpretaciones que se hicieron de aquélla.

En este caso, agregó, sólo se preceptúa como una excepción a la regla general.

- En definitiva, el párrafo sexto de la letra e) del artículo 58, fue aprobado ad referéndum y sin modificaciones, por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Se abstuvo el Honorable Senador señor Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Se abstuvieron los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

A continuación, respecto del párrafo final de la letra e), **el abogado señor Mery** hizo presente que la Corte Suprema ha instado por evitar que cada ley instale tramitaciones judiciales especiales, añadiendo que, en ese sentido, la remisión que se hace en el párrafo final al reclamo de ilegalidad no permite clarificar cuál será el procedimiento por el que se hará efectivo.

Compartió esa duda **el Honorable Senador señor Araya**, ya que se vincula a la observación que efectuó precedentemente en torno a la naturaleza jurídica de la facultad normativa. En efecto, expuso que quizás una alternativa a ese recurso sería el establecimiento de una solicitud de nulidad tramitada bajo la fórmula de un juicio sumario.

Por otro lado, consideró demasiado acotado el término de 15 días que se propone para impetrar el reclamo de ilegalidad. Incluso, añadió, podría ser pertinente que dicho plazo se contare desde que se ha tomado conocimiento de la norma respectiva.

El señor Director Nacional del SERNAC expresó que si bien no se ha hecho una referencia explícita sobre la tramitación del citado reclamo de ilegalidad, se ha tenido a la vista el procedimiento fijado al efecto en el artículo 70 de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero. Por lo tanto, si para una mayor precisión se requiere una referencia a esa normativa, se mostró dispuesto a incorporar una enmienda en ese sentido.

En cuanto al contenido del recurso, indicó que se promueve el control de legalidad de las normas administrativas que emanen del Director del Servicio en caso de que se exceda en el marco que se ha dispuesto para el ejercicio de esa atribución, se extienda a materias que no le competen o se detecte algún tipo de omisión en el proceso de su dictación.

El Honorable Senador señor Araya connotó que una situación compleja que puede presentarse es que si una persona no reclama dentro del plazo de 15 días desde que se dictamine la preceptiva, en la práctica las normas e instrucciones de carácter general adquirirán un rango de ley, pues será imposible discutir su eventual ilegalidad. De consiguiente, le pareció más sensato que quien se sienta afectado por la correspondiente regla pueda reclamar desde que tome conocimiento de la misma. Postuló que no conoce otro caso en que se considere un plazo extintivo como el que se propone.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, pidió mayores antecedentes sobre sistemas recursivos que contemple la legislación para reclamar sobre normas dispuestas por otras entidades públicas.

En respuesta a esa inquietud, **la abogada señora Lobos** consignó que los precedentes a que se puede hacer mención son el artículo 85[10] de la ley N° 20.529, sobre el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación parvularia, básica y media y su fiscalización; el artículo 56[11] de la ley N° 20.417, que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente, y el artículo 70[12] de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Postuló, en ese entendido, que no hay inconvenientes en que se haga una referencia expresa a algunos de los preceptos mencionados para clarificar el procedimiento pretendido y para

---

[10] Artículo 85.- Los afectados que estimen que las resoluciones del Superintendente no se ajustan a la normativa educacional, podrán reclamar ante la Corte de Apelaciones correspondiente, dentro de un plazo de quince días, contado desde la notificación de la resolución que se impugna, para que las deje sin efecto.
La Corte deberá pronunciarse en cuenta sobre la admisibilidad del recurso.
Admitido el recurso, la Corte de Apelaciones dará traslado de éste a la Superintendencia, notificándola por oficio, y ésta dispondrá del plazo de quince días, contado desde que se notifique la apelación interpuesta, para evacuar el informe respectivo.
Evacuado el traslado por la Superintendencia, o vencido el plazo de que dispone para emitir su informe, la Corte ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala.
La Corte dictará sentencia dentro del término de quince días, la cual podrá ser apelada ante la Corte Suprema dentro del plazo de diez días hábiles, la que resolverá en cuenta.

[11] Artículo 56.- Los afectados que estimen que las resoluciones de la Superintendencia no se ajustan a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le corresponda aplicar, podrán reclamar de las mismas, dentro del plazo de quince días hábiles, contado desde la notificación, ante el Tribunal Ambiental.
Las resoluciones que impongan multas serán siempre reclamables y aquéllas no serán exigibles mientras no esté vencido el plazo para interponer la reclamación, o ésta no haya sido resuelta.
Para el caso que el infractor no interponga reclamo de ilegalidad ante el Tribunal Ambiental en contra de las resoluciones de la Superintendencia que impongan sanciones pecuniarias y pague la respectiva multa, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá un 25% del valor de la multa. El pago deberá ser acreditado en el plazo señalado presentando copia de la consignación del valor de la multa reducida efectuado en la Tesorería General de la República.

[12] Artículo 70.- Las personas que estimen que una norma de carácter general, instrucción, comunicación, resolución o cualquier otro acto administrativo emanado del Consejo, del presidente de la Comisión o del fiscal, según corresponda, distinto de aquellos a los que se refiere el artículo siguiente, es ilegal y les causa perjuicio, podrán presentar reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago.
Procederá el mismo reclamo de ilegalidad para la impugnación de las resoluciones, órdenes o instrucciones que impongan a la persona o entidad fiscalizada una medida correctiva o preventiva en el ejercicio de la facultad consagrada en el numeral 30 del artículo 5.
Interpuesto el reclamo, la corte deberá pronunciarse previamente sobre la admisibilidad de éste, para lo cual el reclamante señalará en su escrito, con precisión, el acto reclamado, la disposición que supone infringida, la forma en que se ha producido la infracción y las razones por las cuales ésta lo perjudica. Cuando corresponda, el reclamante deberá acompañar el certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo legal en los términos del artículo 65 de la ley Nº 19.880 o, en su defecto, copia del

que, por otro lado, se incremente el plazo para reclamar la ilegalidad de la norma o instrucción de carácter general a 30 días, contados desde su publicación.

La Comisión coincidió con la sugerencia de aumentar el plazo en esos términos y de hacer una remisión explícita al procedimiento contemplado por el artículo 70 de la ley 21.000.

- Con esas modificaciones, el párrafo final de la letra e) del artículo 58 resultó aprobado ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Votó en contra el Honorable Senador señor Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

° ° °

Letra f), nueva

El Ejecutivo propuso insertar como tal, la siguiente:

"f) Proponer fundadamente al menos una vez al año al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía,

---

escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado. La corte rechazará de plano el reclamo de ilegalidad si la presentación no cumple con las condiciones señaladas en el inciso precedente.
El reclamo de ilegalidad deberá interponerse dentro del plazo de diez días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación o publicación del acto que rechaza total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.
Si la Corte de Apelaciones declarare admisible el reclamo, dará traslado de éste por seis días hábiles notificando esta resolución por oficio.
Evacuado el traslado, o acusada la rebeldía, la corte dictará sentencia en el término de quince días. La sentencia que rechace el reclamo de ilegalidad será susceptible de apelación ante la Corte Suprema dentro del plazo de diez días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde su notificación. La apelación será conocida en la forma prevista en los incisos anteriores y gozará de preferencia para su vista y fallo.
La sola interposición del reclamo de ilegalidad a que se refiere el presente artículo no suspenderá los efectos del acto impugnado.

Fomento y Turismo, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. El Servicio acompañará a la propuesta un informe técnico en que se expresen los antecedentes y razones en que ésta se funda.”.

El Honorable Senador señor Harboe connotó que el precepto sometido a debate es similar a la atribución que se contempló para el Fiscal Nacional Económico en la ley N° 20.945, que perfecciona el sistema de defensa de la libre competencia.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, junto con confirmar esa apreciación, propuso eliminar la frase “al menos una vez al año”, con el fin de otorgar mayor libertad para la proposición de dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios.

Hubo acuerdo en torno a esta sugerencia.

- El literal f) del artículo 58 fue aprobado ad referéndum suprimiéndose la frase ya señalada, por la unanimidad de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya, Harboe y Larraín.

Posteriormente, esta enmienda fue recogida por la indicación N° 20, letra f), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Como consecuencia de su introducción, la letra f) pasó a ser g) y así sucesivamente.

° ° °

Letra h), que pasa a ser i)

En relación a esta letra h), que queda como letra i) se propuso modificar la referencia al procedimiento de mediación colectiva que allí se efectúa, para hacerla coherente con el cambio de nombre de éste.

Como consecuencia, su texto diría lo siguiente:

“i) Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el Párrafo 5° del Título IV de esta ley.”.

- Esta enmienda fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina y Harboe.

Posteriormente, la modificación fue acogida por la indicación N° 20, letra i), del Ejecutivo, que fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Inciso noveno

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz, explicó que el Ejecutivo está presentando una enmienda a este inciso, que sanciona la negativa o la demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo 58. Dicha enmienda viene a adecuar la multa que aquí se contempla con el resto de los montos asignados a las distintas infracciones, en lo que atañe a prácticas abusivas con impacto potencial en un número acotado de consumidores o entorpecimiento del ejercicio de las facultades del Servicio. Lo que se propone es rebajar el tope de la sanción de 1.000 unidades tributarias mensuales acordado por la Comisión de Economía a 750.

- Esta proposición fue aprobada ad referéndum con el voto unánime de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Harboe, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Posteriormente, tal modificación quedó recogida en la indicación N° 20, letra j) del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Este inciso noveno pasó a ser octavo.

Incisos décimo a final

Se propuso reemplazarlos por los siguientes:

“**Las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la función de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí.**

Los Subdirectores a cargo de las Subdirecciones referidas en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el título VI de la ley N° 19.882.

Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa.

Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una infracción grave a sus deberes funcionarios.

El Director Nacional dictará las normas de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.”.

Refiriéndose al inciso final que se ha propuesto, que regula la separación de funciones entre los distintos procedimientos en que participen empleados del Servicio, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** recordó que la discusión acerca de este tema se motivó a propósito de las sugerencias de los Honorables Senadores señores Espina y Larraín, sobre la necesidad de establecer una separación entre las tareas administrativa y fiscalizadora.

Dado que la proposición del Ejecutivo recoge esa inquietud, sugirió la aprobación de los criterios generales que la informan, dejando para una discusión posterior la atribución normativa que se contempla para el Director Nacional del Servicio.

Para una mayor concordancia con los términos utilizados en el artículo 62 del decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio

Secretaría General de la Presidencia, de 2001[13], **el asesor de la Fundación Jaime Guzmán, señor Héctor Mery**, sugirió sustituir en el inciso décimo quinto la voz “infracción” por “contravención”.

El asesor del Honorable Senador señor Larraín, señor Juan Pablo Olmedo, acotó que el inciso final del artículo 59 establece la facultad del Director Nacional para determinar vía instrucciones la organización interna del Servicio, dentro de lo cual se incluye la atribución para fijar las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades. Entonces, atendiendo lo dispuesto en el inciso final del artículo 58 y al hecho de que la intención del Legislador es hacer una estricta separación de las labores administrativas y fiscalizadoras, opinó que no parecería correcto que la citada autoridad pudiera utilizar esa potestad de forma discrecional.

El señor Director Nacional observó que el principio de separación de funciones tendrá un origen legal y, por ese motivo, las disposiciones de orden interno que la referida autoridad dictará deberán reflejar de manera efectiva la exigencia recién reseñada.

Sobre el mismo punto, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** manifestó que las instrucciones que emanan de la máxima autoridad del Servicio tienen relación con asuntos administrativos, pero en ningún caso pueden contravenir la ley. Por lo tanto, privar de esa atribución a jefe superior de la repartición podría dificultar la eficiencia y eficacia de su funcionamiento, así como la adecuada resolución de cualquier dificultad sobreviniente.

Reiteró, en todo caso, que las referidas instrucciones no podrán transgredir los términos de la separación de funciones establecidos legalmente.

El Honorable Senador señor Prokurica hizo presente que no es necesario que una norma específica en este proyecto establezca la posibilidad de que el Director Nacional emita instructivos, pues esas facultades provienen de la aplicación de las reglas generales que regulan el adecuado ejercicio de las labores de la Administración Pública.

El Honorable Senador señor Larraín, por su lado, expresó su preferencia por explicitar en el texto legal que el Director Nacional estará facultado para la dictación de instrucciones, puesto que la forma en que se propone su redacción podría interpretarse como una potestad reglamentaria de mayor espectro que la pretendida. Si no fuese posible, instó a sujetarse a las disposiciones que en materia de órdenes internas poseen las autoridades superiores de los órganos administrativos.

---

[13] Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

El señor Director Nacional, si bien concordó en que las reglas generales permiten al jefe del servicio coadyuvar en el ejercicio normal de la gestión interna, explicó que lo que se pretende en esta disposición es connotar que dicha autoridad estará obligada a dictar las normas de orden interno necesarias y no que sólo estará facultado para hacerlo, ya que, en la práctica, ello podría dificultar una efectiva división estricta de funciones.

En definitiva, **la Comisión** acogió la proposición del Honorable Senador señor Larraín en orden a sustituir, en el inciso final, la palabra “normas” por la voz “instrucciones”. Igualmente, se acogió el reemplazo de la palabra “infracción” por “contravención” en el inciso penúltimo.

- Con esas modificaciones, la proposición fue aprobada ad referéndum con el voto unánime de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Harboe, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Posteriormente, esta propuesta fue recogida por la indicación N° 20, letra k), del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

°°°

Una vez finalizado el estudio del artículo 58, **el Honorable Senador señor Larraín** hizo presente que, además de los argumentos expresados en un documento en el cual plantea reparos a la facultad normativa que se entrega al Servicio Nacional del Consumidor -que se adjunta al presente informe como Anexo N**°** 1-, formularía **reserva de constitucionalidad** respecto de todas las disposiciones del proyecto de ley en estudio que atribuyen facultades interpretativas y reguladoras de la ley N° 19.496 al ya referido Servicio, toda vez que inciden en materias de ley, al tenor del artículo 63 de la Constitución Política de la República.

Del mismo modo, planteó sus reparos sobre la constitucionalidad de las normas que otorgan facultades al Servicio para calificar jurídicamente contratos, cláusulas abusivas o nulas y toda otra calificación que envuelva un pronunciamiento jurídico, pues abordan asuntos jurisdiccionales y vulneran, por lo tanto, lo dispuesto en el Texto Fundamental en su artículo 76, referido a las atribuciones de los tribunales de justicia, y en el ordinal 3° del artículo 19, en cuanto no garantiza el debido proceso a los afectados y a quienes puedan verse afectados por el ejercicio de esas potestades.

Finalmente, manifestó que los preceptos que conceden al Director Nacional del SERNAC atribuciones para aplicar multas cuantiosas y otras medidas, como prestar nuevamente el servicio, restituir el bien, el cumplimiento forzado de la oferta, la incautación de ciertos bienes, así como la disposición que le otorga mérito ejecutivo a la resolución respectiva, son de discutible constitucionalidad, por contrariar las mismas normas a que se ha hecho mención previamente.

°°°

Número 53

Artículo 58 bis

El texto aprobado por la Comisión de Economía es el que sigue:

“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.

Asimismo, los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.”.

Se propuso reemplazarlo por otro del siguiente tenor:

“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. **Adicionalmente, deberán remitir un listado con información referente a las causas iniciadas por infracción a la presente ley, que contenga, como mínimo, el rol o número de ingreso de la causa, el proveedor denunciado, los artículos que fundan la denuncia y las sentencias cuya multa no ha sido pagada por el proveedor. La información señalada será remitida cada dos meses, debiendo el Servicio llevar un registro de aquélla, el que deberá ponerse a**

disposición del público. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro por parte del Servicio.

Asimismo, los organismos fiscalizadores **sectoriales** que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.”.

El Honorable Senador señor Larraín, aunque en lo medular se mostró partidario de la redacción sugerida, estimó pertinente que la información sobre las sanciones aplicadas, además de ser remitida al Servicio Nacional del Consumidor, sea publicada por el propio tribunal, a efectos de que cualquier consumidor pueda acceder a ella.

El Honorable Senador señor De Urresti, si bien consideró atingente la medida, acotó que en atención a la diversidad de juzgados de policía local en el país y los medios con que cuentan, sería preferible consultar su factibilidad práctica con las asociaciones que reúnen a esos jueces.

Al respecto, **el asesor del Honorable Senador señor Larraín, señor Juan Pablo Olmedo**, expuso que aunque muchos de los tribunales mencionados no cuentan con sitios web institucionales, al ser dependientes de los municipios, la carga de publicar la información podría ser asumida por los propios gobiernos comunales. En ese contexto, el cumplimiento de esa exigencia podría ser supervisada por el Consejo para la Transparencia, si se incorpora una enmienda en ese sentido en el artículo 7° de la ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública.

El señor Director Nacional clarificó que será la repartición a su cargo la que tendrá la obligación de poner a disposición del público esa información, de forma consolidada y sistematizada, en la página web institucional.

El Honorable Senador señor Harboe se inclinó por esa última opción, dado que imponer una obligación de ese tipo a juzgados de policía local de menor tamaño la hará impracticable.

En la misma línea se pronunció **el Honorable Senador señor Larraín.**

- Con esa modificación, la nueva propuesta del Ejecutivo resultó aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Posteriormente, dicha norma fue recogida por la indicación N° 21, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Número 54

Artículo 59

Inciso décimo

Letra h)

El artículo 59 contempla las funciones que corresponderán al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. La letra h) aprobada por la Comisión de Economía lo faculta para presentar al Consejo establecido en el artículo 59 ter, la propuesta de interpretación administrativa de la normativa, así como la propuesta de normas e instrucciones de carácter general, ambas relativas a la protección de los derechos de los consumidores.

El Ejecutivo propuso reemplazar el texto de dicho literal por el que sigue:

“h) Ejercer a través de la Subdirección respectiva las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 58.”.

El Honorable Senador señor Larraín cuestionó que las potestades de orden normativo –que ha impugnado reiteradamente- incluso sean delegables a los subdirectores del Servicio.

El señor Director Nacional del SERNAC observó que la intención de la norma no es la referida, sino solamente hacer prevalecer la separación de funciones, de modo que la facultad normativa se ejerza con grados de experiencia y estructura apropiados. Añadió que dado que la dictación de un precepto será consecuencia de un proceso complejo, se requerirá que dentro del Servicio haya una especialización al respecto, aunque el responsable de su dictación seguirá siendo el jefe superior.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, coincidió con ese razonamiento, pues entendió que no se trata de una delegación propiamente tal. En efecto, dijo, lo que se considera en realidad es una adecuada separación de las funciones, máxima que fue ampliamente debatida en la tramitación en general de la iniciativa de ley, lo que no obsta a que el ejecutor sea el Director Nacional.

A su turno, **el Honorable Senador señor Larraín** se mostró convencido de que la construcción jurídica que se propone en esta disposición resulta anómala, compleja y engorrosa, puesto que plantea que las prerrogativas de crear e interpretar preceptos normativos también sea competencia de las subdirecciones del Servicio. Sobre la base de esa argumentación, hizo **reserva de constitucionalidad** del precepto sometido a votación.

- La letra h) del inciso décimo del artículo 59 fue aprobada ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Se pronunció negativamente el Honorable Senador señor Larraín.

Con posterioridad, esta modificación fue acogida por la indicación N° 22, del Ejecutivo, que fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

Número 56

Este numeral incorporaba a la ley N° 19.496 los artículos signados como 59 ter, 59 quáter y 59 quinquies, que se ocupaban de la creación del Consejo Normativo, de sus funciones y atribuciones y de distintos aspectos relativos a su funcionamiento.

El Ejecutivo propuso eliminarlos.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo explicó que la supresión de estas disposiciones está en línea con la generación de un nuevo mecanismo de dictación de normas e instrucciones, que en la propuesta que se somete a la consideración de la Comisión requerirá del informe favorable del organismo regulador respectivo. Señaló que, por el contrario, un Consejo Normativo que se entrometiese en esas áreas del mercado podría originar conflictos de competencia.

El Honorable Senador señor Larraín hizo hincapié en que, tal como lo ha manifestado insistentemente, es inconveniente plantear estructuras institucionales distintas en diversos órganos administrativos. Así, se mostró partidario de que los entes estatales tengan una identidad común que otorgue cierta sistematicidad al sistema de administración.

En lo tocante a la supresión del Consejo Normativo, afirmó que resultaba valioso contar con un cuerpo colegiado que pudiera servir de contrapeso a autoridades unipersonales. En sentido

opuesto, opinó que de eliminarse, el Director del Servicio tendrá un exceso de fuerza para el ejercicio de sus funciones, especialmente en sus atribuciones normativas y jurisdiccionales.

En ese contexto, razonó Su Señoría, el objetivo de darle mayor vigor a esa autoridad que acompañe un sistema de protección efectivo y eficaz de los derechos de los consumidores no justifica que no se contemple algún tipo de limitación o equilibrio institucional. Ello, en su opinión, redundará en una mayor judicialización por parte de quienes se sientan perjudicados por las decisiones del Director Nacional.

- La proposición del Ejecutivo fue aprobada ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, los Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Votó en contra el Honorable Senador señor Larraín.

Al fundamentar su voto, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** coincidió en que el nivel de desarrollo de la estructura pública requiere terminar con la casuística y generar ciertos estándares comunes para los diferentes órganos o servicios que se crean, con independencia de su naturaleza específica. En efecto, no resulta adecuado que en un proyecto de ley se establezcan órganos colegiados y en otros autoridades unipersonales o que se determine autonomía constitucional para algunos y simples categorías de divisiones o departamentos para otros.

Sostuvo que las iniciativas que en ese sentido ha debido conocer el Congreso Nacional no poseen coherencia en relación con las funciones que se les encomiendan.

En otro aspecto, subrayó que el desarrollo del mercado está íntimamente ligado a que los oferentes tengan meridiana claridad acerca de los marcos regulatorios en los que actuarán. Así las cosas, las inversiones en los países no consideran exclusivamente el volumen del mercado al cual accederán, sino que también cuál es la normativa a la que se sujetarán y la certeza jurídica que de ella derivará.

En el caso nacional, agregó, se constatan recurrentes cuestionamientos, pues no existe una autoridad administrativa con potestades suficientes para sancionar conductas que vulneran abiertamente los derechos de los consumidores. Por tanto, es positivo que se cuente con un marco que otorgue certidumbre a los proveedores y un sistema recursivo que ampare a los regulados ante un eventual uso inadecuado de las atribuciones del organismo.

Puso especial acento en que las facultades que propone el proyecto de ley no contravendrán la legalidad y que no está en su

espíritu la posibilidad de que se ejerzan de forma discrecional en contra de algún proveedor. Por otro lado, las instrucciones que se podrán dictar incidirán en una mejor aplicación práctica de la ley y llenarán los supuestos "vacíos legales" a los que continuamente hacen referencia quienes desconocen el real alcance de un precepto de orden general.

Todo lo anterior, concluyó, dará mayor certeza jurídica a los actores económicos.

El Honorable Senador señor Larraín acotó que su voto contrario no implica que haya estado de acuerdo con la estructura específica que en su momento se propuso para el Consejo Normativo, sino por el hecho de que no se advierte una estructura armónica con otras iniciativas de ley tramitadas por el Congreso Nacional.

Como consecuencia de la supresión de estas normas, el artículo 59 sexies pasa a ser artículo 59 ter, sin otras modificaciones.

Con posterioridad, estas modificaciones fueron recogidas por la indicación N° 23, letras a) y b), del Ejecutivo, la que fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

ARTÍCULO 2°

Este precepto introduce dos modificaciones al decreto ley N° 2.757, sobre Asociaciones Gremiales, la primera de las cuales recae en su artículo 16.

La Comisión de Economía introdujo a ese artículo 16 el siguiente inciso cuarto:

"Las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N° 19.496 estarán sometidas a las siguientes reglas sobre financiamiento, contabilidad y transparencia:

1) Deberán declarar a través de sus revistas y páginas web institucionales sus fuentes de financiamiento certificadas por una auditoría independiente.

2) Deberán informar, a lo menos semestralmente, y de acuerdo a las instrucciones generales que les imparta el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sus balances y demás estados financieros,

aplicando estándares de transparencia y presentación comunes, previamente definidos por el referido Ministerio.”.

En relación a esta norma, se propuso reemplazar su numeral 1) por el que sigue:

“**1) Deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de esta ley, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en este numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas de que participen, incluyendo las costas procesales y personales percibidas, tanto aquellas que se determinen por sentencia judicial como aquellas que sean producto de transacciones, avenimientos o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos del número 2, letra c), del artículo 18 de la presente ley.”.**

El Director Nacional del Servicio Nacional del Servicio del Consumidor, señor Muñoz, consignó que esta disposición tiene el propósito de reforzar el principio de transparencia. Añadió que la redacción anterior podía imponer costos innecesarios a determinadas asociaciones de consumidores, explicando que esta nueva propuesta viene a adecuar la redacción para bajar sustantivamente tales costos, manteniendo los requerimientos relativos a la ya mencionada transparencia.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, manifestó que es fundamental cuidar de la transparencia en el funcionamiento de las mencionadas asociaciones, a la vez que le preocupó que se les imponga un conjunto de obligaciones cuando se carece del financiamiento que existe en otros países para esta área. Por otra parte, hizo notar que las referidas entidades han planteado que una de las exigencias que se les impone consiste en transparentar las costas derivadas de los honorarios de los abogados, lo que podría violentar la relación cliente-abogado y también generar un incentivo perverso para que las empresas proveedoras de mayor tamaño recluten a esos profesionales con estímulos económicos mayores.

El Director Nacional del SERNAC, señor Muñoz, ratificó que en este caso se intenta preservar la aplicación del principio de la transparencia, explicando que la intención consiste en que ésta no se vea afectada en las causas colectivas, a causa de eventuales costos que podrían perturbar la legitimidad de las asociaciones de consumidores. Indicó que lo que se impone es una norma de transparencia

mínima, para que las señaladas asociaciones den a conocer las costas procesales y personales que afrontan. A la vez, manifestó que el espíritu de la ley no se orienta a afectar la relación de las asociaciones con sus abogados, como tampoco a impedir a las primeras que reciban la asesoría jurídica que requieren.

El Honorable Senador señor Espina se mostró partidario de la transparencia exigida, haciendo presente que cualquier organismo que de algún modo tenga influencia en las políticas públicas debe precisar cuáles son sus fuentes de financiamiento. En este sentido, abogó por que las mencionadas asociaciones dispongan de una fuente pública para solventar sus necesidades.

El señor Director Nacional del SERNAC sostuvo que la disposición en estudio viene a flexibilizar la posibilidad que tienen dichas asociaciones para obtener medios de financiamiento.

- En definitiva, la enmienda propuesta fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores De Urresti, Espina y Harboe.

Posteriormente, esta proposición fue recogida por la indicación N° 24, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

ARTÍCULO 3°

En atención a las recientes modificaciones que ha experimentado el decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, se reemplazó la mención que su artículo 5° hace al literal m) por otro al literal **p)**.

- Esta enmienda se acordó en mérito de lo dispuesto por el inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado y contó con el voto favorable de la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio

Este precepto fija un calendario diferenciado para la entrada en vigor de esta ley, fijando un cronograma que depende de las distintas regiones del territorio.

Al respecto, el Ejecutivo propuso reemplazar el texto de esta norma por el siguiente:

“Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia **transcurridos seis meses** desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 incisos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo respecto a la facultad del Servicios para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 34; 35; 41; 49 inciso segundo; 50; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 S; 56; 56 A; 56 C; 56 H sólo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 57, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos incisos cuarto y quinto; 58 letra b); 58 letra c); 58 letra f); ~~**el nuevo 58 letra k); el nuevo 58 letra l);**~~ y el nuevo 58 letra ñ), **excepto en lo relativo al ejercicio de la facultad contenida en el artículo 58 f) que esta ley deroga**; 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, Copiapó, Valparaíso, Maule, **Aysén** y Magallanes y Antártica Chilena, transcurridos **doce meses** desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Libertador General Bernardo O’Higgins, Bío Bío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, transcurridos **dieciocho meses** desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial; y

c) En **la Región** Metropolitana de Santiago, transcurridos **veinticuatro meses** desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.

Revisadas las modificaciones que se introducen al texto aprobado por la Comisión de Economía, **el Honorable Senador señor**

Prokurica hizo notar que la propuesta del Ejecutivo consigna en su letra a) una mención a la región de “Copiapó”, nomenclatura que es incorrecta.

A su vez, **el Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe,** advirtió que, por otra parte, en la letra b) también se evidencia una alusión a la región de Atacama. Consiguientemente, preguntó si la intención es que el grupo de modificaciones a la ley N° 19.496 a que se hace mención en la norma transitoria comiencen a regir en esa zona doce o dieciocho meses después de la publicación de esta preceptiva en el Diario Oficial.

El señor Director Nacional del SERNAC, junto con reconocer la inexactitud antes referida, expresó que la intención real de la propuesta es que la región de Atacama se sume al grupo de regiones contenido en la letra a) del texto sugerido para el artículo primero transitorio.

En cuanto al contenido del precepto, expuso que se dispone el acortamiento del plazo de entrada en vigor de la ley de un año a seis meses, desde su publicación en el Diario Oficial, manteniendo la gradualidad de su aplicación en materias específicas. Sostuvo que ese principio fue adoptado por la necesidad de que en ciertas regiones las nuevas atribuciones respondan a un proceso de aprendizaje institucional para su mejor implementación. Por su parte, en la Región Metropolitana el plazo de vacancia legal de esas enmiendas será de 24 meses.

Sostuvo, a la vez, que la distribución zonal que se contempla distingue entre regiones pequeñas, medianas y grandes, desde el punto de vista de la actual disposición corporativa del Servicio.

Sobre el mismo tema, **el Honorable Senador señor Larraín** comentó que en la disposición transitoria se hace una referencia al artículo 58 f), que constituye uno de los asuntos que no había sido todavía resuelto por la Comisión, por lo que propuso discutir esa norma antes de pronunciarse sobre el precepto en estudio.

El Presidente de la Comisión, Honorable Senador señor Harboe, recomendó sancionar los criterios aludidos sobre el acortamiento de los términos de la entrada en vigencia de la ley, sin incluir en esa determinación aquellos aspectos que aún no han sido sometidos al conocimiento de la Comisión.

- Con las modificaciones referidas a la incorporación de la región de Atacama en la letra a) del precepto y a los plazos sobre entrada en vigor, esta disposición transitoria fue aprobada ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Con posterioridad, dichas propuestas fueron recogidas por las indicaciones N°s 25, 26 y 27, del Ejecutivo, las cuales fueron aprobadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

La Comisión hizo presente que en el caso de la mención a la región de Ñuble, aun cuando no se ha concluido la tramitación del proyecto de ley que crea la XVI Región de Ñuble y las provincias de Diguillín, Punilla e Itata., es pertinente su mantención por el hecho de que la iniciativa en debate se transformará en ley con posterioridad a la entrada en vigor de la primera.

Artículo tercero transitorio

En su encabezado, esta disposición faculta al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular el establecimiento de la nueva planta, el traspaso de personal y su encasillamiento, además de la dictación de otras normas orgánicas de transición.

El Ejecutivo propuso reducir el plazo de un año contemplado en esta disposición, por otro de seis meses.

El Honorable Senador señor Prokurica observó que un plazo de seis meses para dictar las normas reglamentarias relacionadas con el establecimiento de la nueva planta, el traspaso y encasillamiento del personal y la dictación de las demás reglas orgánicas de transición podría ser demasiado escueto. Preguntó la opinión de las autoridades gubernamentales al respecto.

El señor Director Nacional afirmó que durante la tramitación de la iniciativa en debate se ha trabajado de forma simultánea en la elaboración de los borradores de las normas reglamentarias que acompañarán a la normativa de rango legal.

A su turno, **el Honorable Senador señor Larraín** se sumó a la preocupación explicitada, puesto que si la culminación del trámite legislativo del proyecto se dilata por algunos meses más, lo más probable es que sea el próximo Gobierno el que deba dictar tales normas reglamentarias. Opinó que, en ese caso, un plazo de seis meses puede resultar breve para el adecuado estudio y resolución de estas reglas por parte de la nueva administración y propuso al efecto un plazo de hasta nueve meses, lo que fue aceptado por los demás integrantes de la Comisión.

- Con esa enmienda, el artículo tercero transitorio fue aprobado ad referéndum con el voto unánime de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Con posterioridad, esta enmienda fue reflejada por la indicación N° 28, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

La Comisión analizó la fórmula esgrimida en la norma en comento suscita cierto debate, por el hecho de eventualmente incidir en preceptos respecto de las cuales no procede la delegación de facultades. No obstante, constató que se trata de un sistema de ordinaria utilización en diferentes textos legales, de manera que, en definitiva, no divisó obstáculos para mantenerla en los términos propuestos –salvo la enmienda antedicha- y para considerar que aborda materias propias de ley común.

Artículo cuarto transitorio

Esta disposición contempla también un plazo de un año contado desde la publicación de esta ley para la dictación de los reglamentos a que dé lugar su implementación, lapso que el Ejecutivo propuso acortar a seis meses.

Al igual que en el caso anterior, la Comisión prefirió establecer un término de hasta nueve meses para los fines ya indicados.

- En consecuencia, con la ya citada modificación referida al plazo, el artículo cuarto transitorio resultó aprobado ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Al igual que en los casos anteriores, esta enmienda fue recogida posteriormente por la indicación N° 29, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo quinto transitorio

En relación a esta disposición, se modificó la referencia que se hace al artículo cuarto transitorio por otra al artículo tercero transitorio.

- En consecuencia, con la ya citada modificación referida al plazo, el artículo cuarto transitorio resultó aprobado ad referéndum por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, Larraín, Prokurica y Quinteros.

Esta enmienda fue recogida posteriormente por la indicación N° 30, del Ejecutivo, la cual fue aprobada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín.

Artículo undécimo transitorio

Esta disposición fue eliminada.

- La proposición del Ejecutivo fue aprobada ad referéndum por la mayoría de los miembros de la Comisión presentes, los Honorables Senadores señores Araya y Harboe. Votó en contra el Honorable Senador señor Larraín.

Lo anterior fue recogido por la indicación N° 31, del Ejecutivo, que fue aprobada por la mayoría de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Araya, De Urresti y Harboe. Votaron en contra los Honorables Senadores señores Espina y Larraín.

\- - -

MODIFICACIONES PROPUESTAS AL TEXTO DESPACHADO POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA

ARTÍCULO 1°

Número 10)

Inciso segundo

- Reemplazar la expresión “hasta 3.000” por “hasta 2.250”.

(Indicación N° 1, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 11)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Letra b)

- Sustituir el guarismo “3.000” por “2.250”.

Letra d)

- Sustituirla por la siguiente:

“d) Reemplázase el inciso final por los incisos tercero y siguientes:

“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley el Servicio o el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.

Se considerarán circunstancias atenuantes:

a) El haberse adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.

b) La auto denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio.

c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial.

d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.

Se considerarán circunstancias agravantes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) El haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) El haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) El haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta; los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.

Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.

La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la misma.”.”.

(Indicación N° 2, letras a) y b), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 12), nuevo

- Insertar el siguiente número 12), nuevo:

“12) Agrégase el siguiente artículo 24 A, nuevo:

“Artículo 24 A.- Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados.

El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior.

Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley Nº 20.416, el total de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Con todo, el monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso séptimo del artículo precedente y no podrá exceder de cuarenta y cinco mil unidades tributarias anuales.”.”.
(Indicación N° 3 del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 4 x1 abst.).

Número 12), que pasa a ser 13)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas.

Letra b)

- Sustituirla por la siguiente:

“b) En el inciso segundo, agregar, a continuación de “energía eléctrica,”, lo siguiente: “telecomunicaciones,”, intercalar el vocablo “residuos”, antecedido de una coma, después de la palabra “basura” y reemplazar el guarismo “300” por “1.500”.”.

Letra c)

c) Suprimirla.

(Indicación N° 4, letras a) y b), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 14), nuevo

- Insertar el siguiente número 14), nuevo:

“14) Agrégase el siguiente artículo 25 A, nuevo:

“Artículo 25 A.- En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior, se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3°. Con todo, en la determinación de esto último, se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.”.

(Indicación N° 5, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 19), que pasa a ser 21)

- Reemplazar la cifra “3.000” por “2.250”.

(Indicación N° 6, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 23), nuevo

- Insertar el siguiente número 23), nuevo:

“23) Modifícase el artículo 49 bis de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso tercero, la expresión “multa de 1 a 50” por “multa de hasta 300”.

b) Elimínase el inciso final.”.

(Indicación N° 7, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 25), que pasa a ser 28)

Artículo 50 C

Inciso primero

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 50 C.- La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o la denuncia, querella o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 4° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán comparecer personalmente. En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas las Asociaciones de Consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.”.

(Indicación N° 8, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 31), que pasa ser 34)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Artículo 50 N

- Acoger la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Inciso primero

Letra d)

- Reemplazarla por la siguiente:

“d) Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir o corregir la infracción específica, vinculada a los hechos concretos de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente. Para la determinación de estas medidas, se deberá tomar en consideración lo establecido en los incisos cuarto, quinto y séptimo del artículo 24.”.

Inciso segundo

- Sustituir la frase “las agravantes señaladas en las letras a) y b) del inciso quinto” por “las agravantes señaladas en el inciso quinto”.

(Indicación N° 9, letras a) y b), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 50 P

- Reemplazarlo por otro del siguiente tenor:

“Artículo 50 P.- Cuando un organismo sectorial aplique una sanción por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, el Servicio no podrá aplicar una sanción adicional basada en los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

Si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que únicamente pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas y podrá hacerse parte en las causas

en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58, inciso segundo, letra j), de la presente ley. Por su parte, si un organismo sectorial llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción a disposiciones contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

Lo dispuesto en este artículo debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2° bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.
(Indicación N° 9, letra c), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 33), que pasa a ser 36)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con la siguiente enmienda:

Artículo 50 Q

Inciso segundo

- Eliminar la frase “y con el patrocinio de abogado habilitado”.
(Indicación N° 10, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 35), que pasa a ser 38)

Artículo 51

Letra a), nueva

- Consultar como letra a), nueva, la siguiente:

“a) Reemplázase el inciso primero por el que sigue:

“Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:”.”.

Letra a)

Pasa a ser letra b), sin modificaciones.

Letra b), que pasa a ser c)

- Sustituirla por la siguiente:

“c) Reemplázase el texto del número 2 por otro del siguiente tenor:

“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. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han podido provocar dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.

Con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, el Servicio pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados un sistema de registro rápido y expedito, que les permita acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los párrafos siguientes. Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio del derecho consagrado en el párrafo quinto.

En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá establecer un monto mínimo común, para lo cual, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba. Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.

En caso que se estableciere un monto mínimo común, aquellos consumidores que consideren que su afectación supera dicho monto mínimo, podrán perseguir la diferencia en un juicio posterior que tendrá como único objeto dicha determinación, sin que pueda discutirse en él

la procedencia de la indemnización. Este procedimiento se llevará a cabo ante el mismo tribunal que conoció de la causa principal, de acuerdo a las normas del procedimiento sumario, en el que no será procedente la reconvención; o ante el juzgado de policía local competente de acuerdo a las reglas generales, a elección del consumidor.

El proveedor podrá efectuar una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que, de conformidad a los incisos anteriores, considerará un monto mínimo común para todos los consumidores afectados. Dicha propuesta podrá diferenciar por grupos o subgrupos de consumidores, en su caso, y podrá realizarse durante todo el juicio.”.”.

Letra d)

- Suprimirla.

Letra e), que pasa a ser d)

- Sustituir la forma verbal “Reemplazar” por “Reemplázase”.

Letra f), que pasa a ser e)

- Sustituir la forma verbal “Consultar” por “Consúltase”.

Letra a), que pasa a ser f)

- Reubicar la letra a) aprobada por la Comisión de Economía como letra f), con el siguiente texto:

“f) Agréganse los siguientes dos incisos finales:

“Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal todos los instrumentos que éste ordene de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el Tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia

o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.”.”.
(Indicación N° 11, letras a) y c), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).
(Indicación N° 11, letra b), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Número 37), que pasa a ser 40)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Letra a

- Sustituir el punto y coma (;) por la conjunción “y”, precedida de una coma (,).

Letra b

- Reemplazar la coma (,) y la conjunción “y”, por un punto y aparte.

Letra c

- Suprimirla.
(Inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Número 39), que pasa a ser 42)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, sustituyendo el literal a) por el siguiente:

“a) Modifícase el literal b) del siguiente modo:

i) Reemplázase la expresión “artículo 24” por “artículo 24 A”.

ii) Agrégase a continuación del punto y aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Asimismo, se estará a lo dispuesto en el artículo 50 P, si resultare aplicable.”.”.
(Indicación N° 12, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 40), que pasa a ser 43)

- Sustituirlo por el siguiente:

“43) Sustitúyese el inciso segundo del artículo 54 C por el siguiente:

“Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el Párrafo 3° del Título IV. 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 éstos.”.”.
(Indicación N° 13, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 41), que pasa a ser 44)

- Sustituir el epígrafe del Párrafo 4°, que pasa a ser Párrafo 5°,por otro del siguiente tenor:

“Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”
(Indicación N° 14, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 42), que pasa a ser 45)

- Reeemplazar en su encabezado la locución “54 H a 54 R” por “54 H a 54 S”.

Artículo 54 H

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 54 H.- El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en inciso décimo del artículo 58. Los principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la presente ley durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la notificación de la resolución de término.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 I

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 54 I.- La resolución que da inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 J

- Reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 K

- Sustituirlo por el siguiente:

“Artículo 54 K.- Notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito su voluntad al Servicio de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 L

- Reemplazarlo por el siguiente:

“Artículo 54 L.- La manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento, será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contados desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 M

- Sustituirlo por otro del siguiente tenor:

“Artículo 54 M.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado.

El Servicio no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio, cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 N

- Reemplazarlo por el que sigue:

“Artículo 54 N.- Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 Ñ

- Sustituir su texto por otro del siguiente tenor:

“Artículo 54 Ñ.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 O

- Reemplazarlo por el que sigue:

“Artículo 54 O.- A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes,

sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto.

Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva, revelando en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento y respecto de los cuales se haya decretado reserva, será sancionado con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

Si la infracción la cometieren terceros que intervinieren en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 P

- Sustituir su texto por el que sigue:

“Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

4) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos de implementación de éstas, así como un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 Q

- Reemplazarlo por el que sigue:

“Artículo 54 Q.- Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, aquél deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquéllos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor, o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.

La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.

En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la presente ley.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 R, nuevo

- Incorporar como tal el siguiente:

“Artículo 54 R.- La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Podrá también efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, entendiéndose practicada al día hábil siguiente de su despacho.

El procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán todos los documentos que lo conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso respectivamente.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo 54 R

- Pasa a ser Artículo 54 S, con el siguiente texto:

“Artículo 54 S.- Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que

sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.
(Indicación N° 15, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 43), que pasa a ser 46)

- Sustituirlo por el siguiente:

46) Reemplázase el artículo 55 D por otro del siguiente tenor:

“Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.”.
(Indicación N° 16, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 44), que pasa a ser 47)

- Sustituirlo por el siguiente:

47) Reemplázase el inciso final del artículo 56 por el siguiente:

“En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”.
(Indicación N° 17, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 47), que pasa a ser 50)

- Sustituirlo por otro del siguiente tenor:

“50) Reemplázase el artículo 56 H por el que sigue:

“Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor lo sancionará con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello

SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.”.
(Indicación N° 18, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 48), que pasa a ser 51)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, reemplazando en el inciso final del artículo 57 la referencia a las letras f) y ñ) por g) y o).
(Indicación N° 19, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 49), que pasa a ser 52)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes modificaciones:

Artículo 58

Inciso segundo

Letra a) propuesta

Párrafo quinto

- Reemplazar en el párrafo quinto del literal a), la expresión “juez competente” por la expresión “juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización”.
(Indicación N° 20, letra a), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Párrafo sexto

- Sustituirlo por el siguiente:

“Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.”.
(Indicación N° 20, letra b), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Párrafo séptimo

- Intercalar el vocablo “agravantes” entre las palabras “circunstancias” y “previstas”.
(Indicación N° 20, letra c), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Literal d) propuesto

- Aprobar el texto sancionado por la Comisión de Economía, eliminando la frase final, precedida de una coma, “atribución que será ejercida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 ter de la presente ley”.
(Indicación N° 20, letra d), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Literal e) propuesto

--Reemplazarlo por el que sigue:

“e) Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Las normas e instrucciones de carácter general solo podrán referirse a las disposiciones contenidas en los artículos 3°, inciso primero, literales a), b), c) y d) en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo, literales a), b) y c); 16 letra g); 21; 28; 30; 32 y en el Párrafo 5° del Título III.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

En el ejercicio de esta potestad, el Servicio deberá promover la coherencia regulatoria con el fin de evitar y precaver eventuales conflictos entre normas. Tratándose de disposiciones e instrucciones generales dictadas respecto de proveedores regulados sometidos a la supervisión de órganos sectoriales, el Servicio, previo a su dictación, solicitará informe favorable al o a los reguladores respectivos.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2 abst.).

Las normas e instrucciones de carácter general contendrán los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo la definición del problema que se pretende abordar, la justificación técnica y los estudios e informes en que se apoye.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2 abst.).

Antes de su dictación, el Servicio someterá las normas e instrucciones de carácter general a un proceso de consulta pública disponible a través su sitio web institucional, por un plazo no inferior a 20 días corridos, disponiéndose los mecanismos necesarios para que los interesados puedan formular observaciones a ésta. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas serán de carácter público y deberán ser incluidas en un informe anexo.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2 abst.).

Podrán omitirse algunos de los trámites a que se refieren los dos párrafos anteriores tratándose de regulaciones urgentes, aunque deberán reunirse los antecedentes que señala el párrafo cuarto con posterioridad; o cuando el Director estime fundadamente que éstos resultan impracticables, innecesarios o contrarios al interés público.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2 abst.).

Cualquier persona afectada por la dictación de normas o instrucciones de carácter general podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago dentro de treinta días contados desde su publicación. El procedimiento se sustanciará de acuerdo a las normas establecidas en los incisos tercero, quinto, sexto y séptimo del artículo 70 de la ley N° 21.000, en lo que resulte aplicable.”.
(Indicación N° 20, letra e), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Letra f), nueva

--Insertar como tal la que sigue, pasando el actual literal f) a ser g) y así sucesivamente:

“f) Proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. El Servicio acompañará a la propuesta un informe técnico en que se expresen los antecedentes y razones en que ésta se funda.”.
(Indicación N° 20, letra f), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Literal g) propuesto, que pasa a ser h)

Letra b)

- Reemplazar su encabezado por el siguiente:

“b) Agréganse, en el inciso segundo, los siguientes literales i), j), k), l), m), n), ñ), o), p), q), r) y s):”.
(Indicación N° 20, letras g) y h), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Literal h) propuesto, que pasa ser i)

- Reemplazar su texto por otro del siguiente tenor:

“i) Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el Párrafo 5° del Título IV de esta ley.”.
(Indicación N° 20, letra i), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Letra e)

- Reemplazarla por la siguiente:

e) Sustitúyese el inciso octavo por el que sigue:

“La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo, será sancionada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, por el Servicio.”.
(Indicación N° 20, letra j), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Incisos décimo a final

Letra g)

- Sustituirla por otra del siguiente tenor:

“g) Reemplázase el inciso final por los siguientes:

“Las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la función de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí.

Los Subdirectores a cargo de las Subdirecciones referidas en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el título VI de la ley N° 19.882.

Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales

no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa.

Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una contravención grave a sus deberes funcionarios.

El Director Nacional dictará las instrucciones de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.”.”.
(Indicación N° 20, letra k), del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 50), que pasa a ser 53)

- Sustituirlo por el que sigue:

“53) Reemplázase el artículo 58 bis por otro del siguiente tenor:

“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. Adicionalmente, deberán remitir un listado con información referente a las causas iniciadas por infracción a la presente ley, que contenga, como mínimo, el rol o número de ingreso de la causa, el proveedor denunciado, los artículos que fundan la denuncia y las sentencias cuya multa no ha sido pagada por el proveedor. La información señalada será remitida cada dos meses, debiendo el Servicio llevar un registro de aquélla, el que deberá ponerse a disposición del público a través de su sitio web institucional. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro por parte del Servicio.

Asimismo, los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de

esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.”.”.
(Indicación N° 21, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Número 51), que pasa a ser 54)

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, salvo en lo referido al reemplazo del literal h) del inciso décimo.

Inciso décimo

Letra h)

- Reemplazarla por la que sigue:

“h) Ejercer a través de la Subdirección respectiva las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 58.”.
(Indicación N° 22, del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

Número 53), que pasa a ser 56)

- Sustituirlo por el siguiente, suprimiéndose, por tanto, los artículos 59 ter, 59 quáter y 59 quinquies, y pasando el artículo 59 sexies a ser artículo 59 ter:

“56) Agrégase el siguiente artículo 59 ter, nuevo:”.
(Indicación N° 23, letras a) y b), del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

ARTÍCULO 2°

Número 1)

- Sustituir el numeral 1) del inciso cuarto, agregado por el número 1), por el siguiente:

“1) Deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de esta ley, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en este numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas de que participen, incluyendo las costas procesales y personales

percibidas, tanto aquéllas que se determinen por sentencia judicial como aquéllas que sean producto de transacciones, avenimientos, o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos del número 2 letra c) del artículo 18 de la presente ley.”.
(Indicación N° 24, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

ARTÍCULO 3°

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, reemplazando la referencia al literal m) por “literal p)”, las dos veces que aparece.
(Inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero

- Reemplazarlo por otro del siguiente tenor:

“Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 incisos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y noveno, respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 34; 35; 41; 49 inciso segundo; 50; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 S; 56; 56 A; 56 C; 56 H sólo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 57, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos incisos cuarto y quinto; 58 letra b); 58 letra c); 58 letra f); y el nuevo 58 letra o), excepto en lo relativo al ejercicio de la facultad contenida en el artículo 58 f) que esta ley deroga; 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso décimo. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y Antártica Chilena, transcurridos doce meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Coquimbo, Libertador General Bernardo O’Higgins, Ñuble, Bío

Bío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, transcurridos dieciocho meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial; y

c) En la Región Metropolitana de Santiago, transcurridos veinticuatro meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.
(Indicaciones N°s 25, 26 y 27, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo quinto, que pasa a ser artículo tercero

Inciso primero

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, sustituyendo la expresión “un año” por “hasta nueve meses”.
(Indicación N° 28, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo sexto, que pasa a ser artículo cuarto

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, sustituyendo la expresión “un año” por “hasta nueve meses”.
(Indicación N° 29, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículos séptimo a undécimo, que pasan a ser artículos quinto a noveno

- Aprobar la proposición de la Comisión de Economía, con las siguientes enmiendas:

Artículo séptimo, que pasa a ser quinto

- Reemplazar la referencia al artículo cuarto transitorio por “artículo tercero transitorio”.
(Indicación N° 30, del Ejecutivo, de 19.07.17, unanimidad 5 x 0).

Artículo undécimo, que pasa a ser noveno

- Sustituir la expresión “numeral 22)” por “numeral 28)”.
(Inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).

Artículo undécimo, nuevo

- Suprimirlo.

(Indicación N° 31, del Ejecutivo, de 19.07.17, mayoría 3 x 2).

- - -

TEXTO DEL PROYECTO DE LEY

En caso de aprobarse las modificaciones propuestas por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, el texto de la iniciativa quedaría como sigue:

PROYECTO DE LEY:

"Artículo 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Reemplázase en la letra d) del artículo 2°, la frase "y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes" por la frase "y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante el Servicio o los tribunales correspondientes".

2) Intercálase en el artículo 6º entre la frase "Ministerio del Trabajo" y el punto final (.), lo siguiente: ", exclusivamente respecto de su constitución, su disolución y lo preceptuado en los artículos 16, 21, 22 y 23 de dicho cuerpo legal. En lo demás, se regirán subsidiariamente por las normas contenidas en el Título II de la ley N° 20.500 y serán consideradas como organizaciones de interés público en los términos que dispone el artículo 15 de la precitada ley.".".

3) Modifícase el artículo 8° en el siguiente sentido:

a) Reemplázase en el encabezado, la frase "solo podrán ejercer las siguientes funciones" por "podrán realizar las siguientes actividades".

b) Reemplázase en el literal d), la expresión ",y" por ";".

c) Agrégase al literal e) a continuación del punto y coma, que pasa a ser punto aparte, el párrafo siguiente:

“El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;”.

d) Reemplázase en el literal f) el punto final por un punto y coma.

e) Agrégase el literal g) siguiente:

“g) Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias“, con las limitaciones señaladas en el artículo 9°;”.

f) Agréganse los siguientes literales h) e i):

“h) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales, y

i) Efectuar, de conformidad a esta ley, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.”.

4) Modifícase el artículo 9° en el siguiente sentido:

1. Contémplase como letra a), nueva, la siguiente:

a) Constituirse u operar con la finalidad de redistribuir sus fondos a sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores en los términos del artículo 100 de la ley N°18.045.

2. Reemplázase la letra a) por la siguiente, que pasa a ser letra b):

“b) Repartir costas procesales y personales, excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la ley N°18.045, o trabajadores, sin perjuicio de las gratificaciones legales que le correspondan. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios o para el apoyo de sus objetivos.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de la remuneración de sus trabajadores y de la facultad del directorio para fijar una retribución adecuada a su representante legal, a sus miembros

fundadores, socios o personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la ley N°18.045, por los servicios que prestaren a la asociación. Asimismo, las personas enumeradas en el párrafo anterior, tendrán derecho a ser reembolsadas de los gastos, autorizados por el directorio, que justificaren haber efectuado en el ejercicio de su función;

3. Incorpórase como letra c), la siguiente:

c) En la letra c), que pasa a ser letra d), sustituir los términos “ayudas o subvenciones” por “donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas.

5) Modifícase el artículo 11 bis en el siguiente sentido:

a) Elimínase en el inciso primero la frase: “, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8°”.

b) Intercálase en el inciso segundo, a continuación de la palabra “internacionales”, lo siguiente: “y por los remanentes no transferidos ni reclamados provenientes de soluciones alcanzadas a través de mediaciones o en el contexto de juicios colectivos, de conformidad a lo establecido en los artículos 53 B, 53 C y 54 P.”.

c) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

“Un Reglamento suscrito por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo 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. La Secretaría Ejecutiva de dicho Consejo estará radicada en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de acuerdo a lo que se disponga en dicho Reglamento.”.

d) Agréganse los siguientes incisos cuarto y quinto:

“Las bases de los concursos que se lleven a efecto para asignar dichos fondos especificarán los medios de verificación del cumplimiento de las normas de este Párrafo 2°.

El Reglamento establecerá los plazos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se destinarán recursos del Fondo a aquellas Asociaciones de Consumidores que ejerzan las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 8° de la ley.”.

6) Intercálase el siguiente artículo 11 ter, nuevo:

“Artículo 11 ter.- Se reconocerá el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas asociaciones que operen en ocho o más regiones del país, lo que deberá ser debidamente acreditado ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo conforme al procedimiento que establezca el Reglamento. El Fondo concursable al que se refiere el artículo anterior considerará una línea especial de financiamiento permanente a dichas asociaciones para el desarrollo de sus funciones.”.

7) Agrégase el siguiente artículo 12 B, nuevo:

“Artículo 12 B.- Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.”.

8) Reemplázase en el artículo 16 inciso final, la frase “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente” por “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente”.

9) Reemplázase en el artículo 17 K, la parte final, a continuación de la frase “para la ejecución de estas normas,” y hasta el punto aparte, por lo siguiente: “será sancionado con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.”.

10) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 23, la frase “cien a trescientas” por “**hasta 2.250**”.

11) Modifícase el artículo 24 en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “50” por “300”.

b) En el inciso segundo, reemplázanse los guarismos “750” y “1.000” por “1.500” y “**2.250**”, respectivamente.

c) Derógase el inciso tercero.

d) Reemplázase el inciso final por los incisos tercero y siguientes:

“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley el Servicio o el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.

Se considerarán circunstancias atenuantes:

a) El haberse adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.

b) La autodenuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio.

c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial.

d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.

Se considerarán circunstancias agravantes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) El haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) El haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) El haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Efectuada dicha ponderación, y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta; los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiese; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.

Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.

La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la misma.".

12) Agrégase el siguiente artículo 24 A, nuevo:

"Artículo 24 A.- Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados.

El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior.

Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la

línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley Nº 20.416, el total de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Con todo, el monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso séptimo del artículo precedente y no podrá exceder de cuarenta y cinco mil unidades tributarias anuales.".

13) Modifícase el artículo 25 del siguiente modo:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo "150" por "750".

b) En el inciso segundo, agregar, a continuación de "energía eléctrica,", lo siguiente: "telecomunicaciones,", intercalar el vocablo "residuos", antecedido de una coma, después de la palabra "basura" y reemplazar el guarismo "300" por "1.500".

14) Agrégase el siguiente artículo 25 A, nuevo:

"Artículo 25 A.- En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior, se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3°. Con todo, en la determinación de esto último, se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.".

15) Modifícase el artículo 26 en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázanse las palabras "seis meses" por la expresión "dos años".

b) En el inciso primero, reemplázase la frase "se haya incurrido en" por "haya cesado".

c) Agrégase en el inciso primero, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: "Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.".

d) En el inciso segundo, intercálanse las expresiones "denuncia ante" entre las palabras "mediador o" y "el Servicio", y, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, agrégase la siguiente oración:

"Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por esta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.".

e) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

"Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria, en su caso.".

16) Reemplázase en el artículo 29, la frase "de cinco a cincuenta" por "de hasta 300".

17) Reemplázase el artículo 31 por el siguiente:

"Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del

Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades, dentro del plazo fatal de diez días hábiles.

Previo a que el tribunal competente, actuando de oficio o a petición de parte interesada o del Servicio, aplique la suspensión de una publicidad por ser denunciada esta como falsa, tendrá el denunciado la oportunidad para hacer valer sus alegaciones en una audiencia citada para tal efecto, dentro de tercero día.

En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”.

18) Reemplázase el artículo 34 por el siguiente:

“Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio o el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal.”.

19) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 35, la frase “juez competente” por “Servicio o el juez competente, en su caso,”.

20) Reemplázanse en el inciso segundo del artículo 41, las oraciones “Si el tribunal estimare procedente el reclamo dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.” por las siguientes: “Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán que se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.”.

21) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 45, el guarismo “750” por “**2.250**”.

22) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 49, la frase “El juez podrá” por “El Servicio o el juez, según corresponda, podrán”.

23) Modifícase el artículo 49 bis de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso tercero, la expresión “multa de 1 a 50” por “multa de hasta 300”.

b) Elimínase el inciso final.

24) Reemplázase el epígrafe del TÍTULO IV, por el siguiente:

“De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley”.

25) Reemplázase el artículo 50, por el siguiente:

“Artículo 50.- Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones 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 denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Se considerarán de interés colectivo a 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 con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”.

26) Reemplázase el artículo 50 A, por el siguiente:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Servicio Nacional del Consumidor o ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.

Las denuncias presentadas ante el Servicio serán de conocimiento de la Dirección Regional que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del consumidor.

Lo dispuesto en los incisos anteriores 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.”.

27) Reemplázase el artículo 50 B por el siguiente:

“Artículo 50 B.- En lo no previsto por el procedimiento establecido en el Párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N°19.880. En lo no previsto por el procedimiento establecido en el Párrafo 3º de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N° 18.287 y N° 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 4° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.”.

28) Reemplázase el artículo 50 C por el siguiente:

“**Artículo 50 C.- La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o la denuncia, querella o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 4° del presente Título, las partes deberán comparecer**

representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán comparecer personalmente. En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas las Asociaciones de Consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.

Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho.

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

La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.”.

29) Reemplázase en el artículo 50 D, la frase “Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará” por la siguiente: “En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, su notificación se efectuará”.

30) Reemplázase en el artículo 50 E la frase “Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta” por la siguiente: “En aquellos casos en los que, en virtud de esta ley, se interponga ante tribunales una denuncia o demanda que”.

31) Reemplázase el artículo 50 F por el siguiente:

“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el Servicio o el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y características de los bienes, el Servicio o el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Tratándose de servicios susceptibles de causar grave daño, el Servicio o el juez podrá ordenar la suspensión de su prestación a los consumidores.

En el caso que el Servicio no cumpliere con los requisitos previstos en los incisos precedentes, el afectado podrá reclamar ante el Juzgado de Policía Local competente.”.

32) Agrégase, a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe:

“De la mediación individual, la conciliación y el procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor”.

33) Reemplázase el artículo 50 G por el siguiente:

“Artículo 50 G.- El procedimiento administrativo sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia.

Se iniciará de oficio cuando el Servicio tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción dentro del ámbito de su competencia. Se iniciará por denuncia cuando, interpuesta ésta en los términos señalados en el inciso siguiente, una vez que hayan fracasado las instancias de mediación y conciliación señaladas en este artículo, el Servicio estimare que existe mérito para ello, de conformidad a lo señalado en el inciso décimo tercero.

Las denuncias de infracciones a la presente ley deberán ser formuladas al Servicio por escrito, incluyendo para tales efectos la vía electrónica, señalando lugar y fecha de presentación, y la individualización completa del denunciante, quien deberá suscribirla personalmente o por su mandatario o representante habilitado. Asimismo, deberán contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción, precisando lugar y fecha de su comisión e identificando al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.

Las denuncias formuladas conforme al inciso anterior se pondrán en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado, respuesta que deberá efectuar por escrito dentro de los siete días hábiles siguientes de recibida la comunicación. Aceptada la propuesta por el denunciante, el acuerdo voluntario deberá constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiéndose las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones. Lo acordado entre las partes deberá ser certificado por el funcionario encargado de tramitar la denuncia. El acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo.

En el evento que el consumidor no aceptare la propuesta del proveedor, o si este no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación. Sin perjuicio de ello, el consumidor siempre podrá renunciar a dicha audiencia ratificando su denuncia, lo cual podrá originar un procedimiento sancionatorio.

El funcionario a cargo de la conciliación citará inmediatamente al consumidor y al proveedor a una audiencia breve y desformalizada, que tendrá lugar en un plazo no inferior a siete días hábiles. Dicha citación podrá efectuarse mediante correo electrónico o carta certificada. Sin perjuicio de lo anterior, las conciliaciones podrán celebrarse en forma no presencial a través de los medios tecnológicos que el Servicio ponga a disposición de consumidores y proveedores, los que en cualquier caso deben permitir dejar registro fidedigno de la actuación.

A la audiencia deberán asistir consumidor y proveedor, ya sea personalmente, o a través de terceros con poder suficiente para transigir.

En la audiencia, el funcionario a cargo llamará a las partes a una conciliación para lo cual formulará bases concretas de acuerdo, las que deberán ser respondidas por las partes.

De lo obrado en la audiencia y de la eventual conciliación alcanzada se levantará un acta por el funcionario a cargo de la conciliación, que será suscrita por todos los comparecientes. En caso de acuerdo, el acta deberá expresar las obligaciones contraídas por el proveedor y la forma y plazo de cumplimiento de las mismas. El acta de la conciliación, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo.

Una vez cumplidas las estipulaciones del acuerdo se extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.

Si el proveedor no da respuesta dentro de plazo, incumple la solución o corrección propuesta en su respuesta, o incumple las obligaciones contraídas en la conciliación, será sancionado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 24 de esta ley.

Asimismo, los acuerdos que en representación de los consumidores alcanzaren las Asociaciones de Consumidores acreditadas, de conformidad a los requisitos que establezca un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tendrán carácter de transacción extrajudicial y, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor. El Reglamento considerará entre los

requisitos para acceder a la acreditación la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría y representación judicial de los consumidores.

El acta que declara fallida la conciliación o la ratificación de la denuncia originará un procedimiento sancionatorio si, a juicio del Servicio, la denuncia está revestida de seriedad y los hechos denunciados pueden importar infracción a las disposiciones de esta ley o las demás normas de protección de los derechos de los consumidores. Para realizar esta calificación, podrá solicitar información adicional a fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la procedencia de iniciar un procedimiento sancionatorio. En todo caso, se podrá disponer la realización de acciones de fiscalización sobre el proveedor respectivo y, si no existiere siquiera mérito para ello, se dispondrá el archivo de la misma por resolución fundada, notificando de ello al interesado.

Todo el procedimiento, incluidas las actuaciones previas a que se refiere este artículo, deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.”.

34) Agréganse los artículos 50 H a 50 P:

“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado del Servicio, que recibirá el nombre de instructor, a quien se le haya delegado la atribución. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor el plazo de diez días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinente rendir. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del proveedor, en cualquier momento del procedimiento, de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio.

La resolución que dé inicio al procedimiento resumirá el contenido de la denuncia. Si el procedimiento se inicia de oficio se señalará una descripción clara y precisa de los hechos de que tomó conocimiento el Servicio, la fecha de su verificación y la norma eventualmente infringida.

La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio, pudiendo procederse, en tal caso, de conformidad a lo señalado en el inciso tercero del artículo 50 Q. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo.

La notificación por carta certificada se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos al domicilio del notificado.

La notificación por correo electrónico deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Artículo 50 I.- Recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, el Servicio examinará el mérito de los antecedentes y abrirá término probatorio por un plazo no superior a quince ni inferior a cinco días. Durante dicho término, podrá ordenar la realización de las pericias e inspecciones que sean pertinentes y la recepción de los demás medios probatorios que procedan.

En todo caso, se dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el proveedor respectivo en sus descargos. Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las medidas o diligencias probatorias propuestas cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

Artículo 50 J.- Los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

Los hechos constatados por los funcionarios a los que se reconoce la calidad de ministro de fe y que se formalicen en el expediente respectivo constituirán presunción legal, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento.

Artículo 50 K.- Durante la instrucción del procedimiento sancionatorio, el Servicio podrá requerir los informes de otros organismos sectoriales que estime pertinentes para fundar su resolución.

Artículo 50 L.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro del plazo fatal de cinco días, un dictamen en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar.

Dicho dictamen deberá contener la individualización del o de los infractores, la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobar las infracciones precisas imputables al autor, y la proposición al Director Regional de las sanciones que estimare procedente aplicar o de la absolución de uno o más de los infractores, en su caso.

En ningún caso el dictamen a que se refiere el inciso anterior podrá considerar como infracciones hechos que no guarden conexión con los descritos en la resolución que dio inicio al procedimiento.

Artículo 50 M.- Emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá en el plazo fatal de diez días, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso.

No obstante, el Director Regional podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado.

Ninguna persona podrá ser sancionada por hechos que no le hubiesen sido imputados en el dictamen del instructor.

Artículo 50 N.- La resolución que ponga término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que este se refiera, podrá ordenar una o más de las siguientes medidas:

a) El cese de la o las conductas infractoras.

b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.

c) La restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses. En la misma resolución deberá señalarse la modalidad en que el infractor deberá realizar las restituciones que correspondan y los plazos de que dispondrá al efecto. Una vez producida la restitución, no será procedente el ejercicio de acciones judiciales que tengan por finalidad el mismo propósito, sin perjuicio de las acciones de indemnización de perjuicios por los daños causados.

d) Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir o corregir la infracción específica, vinculada a los hechos concretos de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente. Para la determinación de estas medidas, se deberá tomar en consideración lo establecido en los incisos cuarto, quinto y séptimo del artículo 24.

Tratándose de las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 y siempre que no se hubieren configurado **las agravantes señaladas en el inciso quinto** del artículo 24, las multas a que se refiere la letra b) de este artículo serán reemplazadas por la participación obligatoria del titular o representante legal de la empresa de menor tamaño, y/o de uno

o más de sus trabajadores, en un programa de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado, no participare en el programa de capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un 25% de su valor.

Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un 70%.

Lo señalado en este artículo es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.

Artículo 50 Ñ.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, tendrán mérito ejecutivo.

El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 50 O.

El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado ante el Servicio dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible.

Si el infractor fuere una persona jurídica, responderán solidariamente del pago de las multas sus directores, administradores y aquellas personas que se hayan beneficiado directamente de la infracción respectiva, siempre que hubieren participado en la realización de esta.

El cumplimiento de las resoluciones que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 N, con excepción de las multas, se llevará a efecto en conformidad al procedimiento establecido en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, ante el juzgado de policía local correspondiente al domicilio del consumidor.

Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional solo procederá el recurso de reposición contemplado en el

artículo 59 de la ley N° 19.880. El recurso jerárquico y todo otro recurso administrativo establecido en dicha ley serán improcedentes.

Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que este hubiere sido interpuesto, el afectado, sea el proveedor o el consumidor, podrá reclamar por ilegalidad ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva. Si el procedimiento administrativo fue iniciado de oficio por el Servicio, el proveedor podrá reclamar ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna de la Dirección Regional. La reclamación deberá presentarse por escrito y contener los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan. Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos.

Para el caso que el infractor no interponga reclamación en contra de las resoluciones del Servicio que impongan sanciones pecuniarias y pague la respectiva multa dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá el 25% del valor de la multa. El pago deberá ser acreditado ante la Dirección Regional respectiva del Servicio, presentando copia de la consignación del valor de la multa reducida efectuada en la Tesorería General de la República.

No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme.

La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el Párrafo 3º de este Título. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada al Director Regional y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El procedimiento al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.

Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.

En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su

caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de diez días. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud fundada de alguna de las partes. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

La apelación a que se refiere este artículo gozará de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil.

En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.

Artículo 50 P.- Cuando un organismo sectorial aplique una sanción por infracción a una norma legal especial que establezca derechos específicos para los consumidores o usuarios, el Servicio no podrá aplicar una sanción adicional basada en los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

Si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que únicamente pudieren constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas y podrá hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58, inciso segundo, letra j), de la presente ley. Por su parte, si un organismo sectorial llegare a tomar conocimiento de hechos que pudieren constituir una infracción a disposiciones contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

Lo dispuesto en este artículo debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2° bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.

35) Agrégase a continuación del artículo 50 P el siguiente epígrafe:

"Párrafo 3°

Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local".".

36) Agréganse los siguientes artículos 50 Q, 50 R y 50 S, nuevos:

"Artículo 50 Q.- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.

El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito.

En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es la habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo a quien se va a notificar y éste se encuentre en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los números 2), 3) y 4) del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales.

En este procedimiento no será admisible la reconvención del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluidas la presentación y el examen de testigos, cuya lista podrá presentarse hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a

ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.

Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente para realizar diligencias.

Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, no considerándose para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales.

Artículo 50 R.- El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A. Si resultare procedente, regirá para la aplicación de multas lo dispuesto en el artículo 50 P.

Artículo 50 S.- Si, de conformidad a lo establecido en este Párrafo, se promueve un juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido sancionada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción, ni con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.”.

37) Reemplázase en el Párrafo 2° del Título IV, la expresión “Párrafo 2°” por “Párrafo 4°”.

38) Modifícase el artículo 51 de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso primero por el que sigue:

“Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:”.

b) Reemplázase, en la letra b) del numeral 1, la palabra “asamblea” por “directorio”.

c) Reemplázase el texto del número 2 por otro del siguiente tenor:

“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. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han podido provocar dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.

Con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, el Servicio pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados un sistema de registro rápido y expedito, que les permita acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los párrafos siguientes. Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio del derecho consagrado en el párrafo quinto.

En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá establecer un monto mínimo común, para lo cual, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba. Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.

En caso que se estableciere un monto mínimo común, aquellos consumidores que consideren que su afectación

supera dicho monto mínimo, podrán perseguir la diferencia en un juicio posterior que tendrá como único objeto dicha determinación, sin que pueda discutirse en él la procedencia de la indemnización. Este procedimiento se llevará a cabo ante el mismo tribunal que conoció de la causa principal, de acuerdo a las normas del procedimiento sumario, en el que no será procedente la reconvención; o ante el juzgado de policía local competente de acuerdo a las reglas generales, a elección del consumidor.

El proveedor podrá efectuar una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que, de conformidad a los incisos anteriores, considerará un monto mínimo común para todos los consumidores afectados. Dicha propuesta podrá diferenciar por grupos o subgrupos de consumidores, en su caso, y podrá realizarse durante todo el juicio.".

d) **Reemplázase** el numeral 3 por el siguiente:

"3. Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo podrá hacerse parte en el juicio, Asimismo, podrá comparecer cualquier consumidor que se considere afectado para el solo efecto de hacer reserva de sus derechos.".

e) **Consúltase** como numeral 10, nuevo, el siguiente:

"10. De conformidad con lo dispuesto en el Título V del Libro II del Código de Procedimiento Civil, en casos calificados y sólo una vez admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio. Para tal efecto, el demandante deberá acompañar antecedentes que constituyan a lo menos presunción grave del derecho que se reclama.".

f) Agréganse los siguientes dos incisos finales:

"Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal todos los instrumentos que éste ordene de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el Tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia

o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.”.

39) Modifícase el artículo 52 del siguiente modo:

a) Reemplázase el literal b) por el siguiente:

“b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.”.

b) Intercálase el siguiente inciso quinto, nuevo, pasando el actual inciso quinto a ser sexto y así sucesivamente:

“En contra de la resolución que acoja la reposición de aquella que declaró admisible la demanda, procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que deberá ser interpuesto dentro de cinco días fatales contados desde la notificación de la resolución respectiva.”.

40) Modifícase el inciso primero del artículo 53 del siguiente modo:

a.- Sustitúyese la frase “se tenga por contestada la demanda”, por “se tenga por contestada la misma”**, y**

b.- Sustitúyese la frase “medio de circulación nacional”, por lo siguiente: “medio de comunicación nacional, regional o local, escrito, electrónico o de otro tipo, que asegure su adecuada difusión”**.**

41) Modifícase el artículo 53 B en el siguiente sentido:

a) Intercálase un nuevo inciso tercero, adecuándose la ordenación correlativa de los demás:

“Estas ofertas deberán entregar, a lo menos, antecedentes suficientes sobre el hecho que las motiva, el monto global del daño causado a los consumidores y las bases objetivas utilizadas para su determinación, la individualización de los grupos o subgrupos de consumidores afectados, los montos de las indemnizaciones y devoluciones, y la forma como se harán efectivas las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones. Asimismo, deberá indicar cómo acreditará el cálculo íntegro del monto global del daño causado a los grupos y subgrupos de consumidores así como la ejecución de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones equivalentes a dicho monto global.”.

b) Reemplázase el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, por el siguiente:

"Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley. Con todo, el tribunal podrá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.".

c) Agregar el siguiente inciso final:

"Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado a ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.".

42) Modifícase el artículo 53 C en el siguiente sentido:

a) Modifícase el literal b) del siguiente modo:

i) Reemplázase la expresión "artículo 24" por "artículo 24 A".

ii) Agrégase a continuación del punto y aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: "Asimismo, se estará a lo dispuesto en el artículo 50 P, si resultare aplicable.".

b) Agregar en el literal c), a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: "En aquellos casos que

en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en un 25% el monto de la indemnización correspondiente.”.

c) Agrégase al final del inciso segundo, lo siguiente:

“En este último caso, la sentencia deberá establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor, pudiendo establecerse al proveedor la carga de mandatar a un tercero independiente para la ejecución de dichas acciones, a su costa y con la aprobación del tribunal. El proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. La sentencia deberá establecer, además, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo.”.

43) Sustitúyese el inciso segundo del artículo 54 C por el siguiente:

“Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el Párrafo 3° del Título IV. 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 éstos.”.

44) Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe:

"Párrafo 5°

"Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores".

45) Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 S:

"**Artículo 54 H.- El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en inciso décimo del artículo 58. Los principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.**

El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la presente ley durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la notificación de la resolución de término.

Artículo 54 I.- La resolución que da inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada de una Asociación de Consumidores, ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia.

Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término.

Artículo 54 K.- Notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito su voluntad al Servicio de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.

Artículo 54 L.- La manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento, será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contados desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor.

Artículo 54 M.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado.

El Servicio no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio, cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso.

Artículo 54 N.- Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.

Artículo 54 Ñ.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 O.- A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes, sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto.

Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva, revelando en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con

ocasión del procedimiento y respecto de los cuales se haya decretado reserva, será sancionado con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

Si la infracción la cometieren terceros que intervinieren en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.

Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

4) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos de implementación de éstas, así como un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.

Artículo 54 Q.- Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, aquél deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquéllos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor, o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.

La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.

En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la presente ley.

Artículo 54 R.- La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Podrá también efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, entendiéndose practicada al día hábil siguiente de su despacho.

El procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán todos los documentos que lo conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso respectivamente.

Artículo 54 S.- Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.".

46) Reemplázase el artículo 55 D por otro del siguiente tenor:

"Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.".

47) Reemplázase el inciso final del artículo 56 por el siguiente:

"En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.".

48) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 56 A, la frase "y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente" por "y que no hubiere ejercido las denuncias o acciones que le confiere esta ley ante el Servicio o el tribunal competente, respectivamente".

49) Modifícase el artículo 56 C en el siguiente sentido:

a) Reemplázase el número 2 del inciso tercero por el siguiente:

"2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna Asociación de Consumidores.".

b) Derógase el inciso cuarto.

50) Reemplázase el artículo 56 H por el que sigue:

"Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor lo sancionará con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.".

51) Reemplázase el artículo 57 por el siguiente:

"Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente el "Servicio", será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, del Ministerio de Hacienda. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, sobre Administración Financiera del Estado.

El Servicio se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quién estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública

previsto en el Título VI de la ley N° 19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor.

Adicionalmente, dichas Direcciones Regionales se considerarán funcionalmente desconcentradas para efectos de ejercer las funciones señaladas en las letras b), c), **g) y o)** del artículo 58 de la presente ley.”.

52) Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 58:

a) Reemplázanse, en su inciso segundo, las letras a), b), c), d), e), f) y g) por las siguientes:

“a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización.

En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el Director Regional del Servicio que corresponda territorialmente.

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas. Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes relativos a éste que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del **juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización**,

el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.

Cuando con ocasión de una fiscalización, el Servicio constate respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la Ley Nº 20.416, que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias **agravantes** previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.

El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las directrices generales de dicho plan serán públicas.

b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios consagrados en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley.

c) Imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco del procedimiento sancionatorio consagrado en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley.”.

d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.

Las normas e instrucciones de carácter general solo podrán referirse a las disposiciones contenidas en los artículos 3°, inciso primero, literales a), b), c) y d) en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo, literales a), b) y c); 16 letra g); 21; 28; 30; 32 y en el Párrafo 5° del Título III.

En el ejercicio de esta potestad, el Servicio deberá promover la coherencia regulatoria con el fin de evitar y precaver eventuales conflictos entre normas. Tratándose de disposiciones e instrucciones generales dictadas respecto de proveedores regulados sometidos a la supervisión de órganos sectoriales, el Servicio, previo a su dictación, solicitará informe favorable al o a los reguladores respectivos.

Las normas e instrucciones de carácter general contendrán los fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo la definición del problema que se pretende abordar, la justificación técnica y los estudios e informes en que se apoye.

Antes de su dictación, el Servicio someterá las normas e instrucciones de carácter general a un proceso de consulta pública disponible a través su sitio web institucional, por un plazo no inferior a 20 días corridos, disponiéndose los mecanismos necesarios para que los interesados puedan formular observaciones a ésta. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas serán de carácter público y deberán ser incluidas en un informe anexo.

Podrán omitirse algunos de los trámites a que se refieren los dos párrafos anteriores tratándose de regulaciones urgentes, aunque deberán reunirse los antecedentes que señala el párrafo cuarto con posterioridad; o cuando el Director estime fundadamente que éstos resultan impracticables, innecesarios o contrarios al interés público.

Cualquier persona afectada por la dictación de normas o instrucciones de carácter general podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago dentro de treinta días contados desde su publicación. El procedimiento se sustanciará de acuerdo a las normas establecidas en los incisos tercero, quinto, sexto y séptimo del artículo 70 de la ley N° 21.000, en lo que resulte aplicable.

f) Proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores. El Servicio acompañará a la propuesta un informe técnico en que se expresen los antecedentes y razones en que ésta se funda.

g) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o

conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.

Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.

h) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

b) Agréganse, en el inciso segundo, los siguientes literales i), j), k), l), m), n), ñ), o), p), q), r) y s):

i) Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el Párrafo 5° del Título IV de esta ley.

j) 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, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas 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.

k) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.

l) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características.

Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública.

En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra.

m) Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial consideración con lo establecido en el decreto ley N°211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.

n) Realizar y promover estudios en el área del consumo.

ñ) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis.

o) Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del Título IV de la ley, recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigación a causa de esas denuncias y, en su caso, ponerlas en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección del hecho denunciado en conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 50 G.

p) Requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Dichos organismos deberán entregar al Servicio toda la información que este les solicite y obre en su poder respecto de las personas reguladas o fiscalizadas. En caso de estar dicha información protegida por el deber de reserva o secreto, se requerirá la autorización previa de un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva que corresponda de acuerdo al turno.

q) Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado.

r) Celebrar convenios con municipalidades para que estas coordinen y gestionen las audiencias de conciliación obligatorias contempladas en el artículo 50 G respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual.

s) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.”.

c) Derógase el inciso tercero.

d) Reemplázase su inciso sexto por el siguiente:

“El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.”.

e) Sustitúyese el inciso octavo por el que sigue:

“La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo, será sancionada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales, por el Servicio.”.

f) Agrégase, a continuación del inciso octavo, el siguiente inciso noveno, nuevo:

“Asimismo, el Juez de Policía Local podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.”.

g) Reemplázase el inciso final por los siguientes:

“Las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la función de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí.

Los Subdirectores a cargo de las Subdirecciones referidas en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el título VI de la ley N° 19.882.

Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario para la protección del

interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa.

Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una contravención grave a sus deberes funcionarios.

El Director Nacional dictará las instrucciones de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.".

53) Reemplázase el artículo 58 bis por otro del siguiente tenor:

"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. Adicionalmente, deberán remitir un listado con información referente a las causas iniciadas por infracción a la presente ley, que contenga, como mínimo, el rol o número de ingreso de la causa, el proveedor denunciado, los artículos que fundan la denuncia y las sentencias cuya multa no ha sido pagada por el proveedor. La información señalada será remitida cada dos meses, debiendo el Servicio llevar un registro de aquélla, el que deberá ponerse a disposición del público a través de su sitio web institucional. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro por parte del Servicio.

Asimismo, los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.".

54) Reemplázase el artículo 59 por el siguiente:

"Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Será nombrado por el Presidente de la República a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro

quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez.

El cargo de Director Nacional será incompatible con el de diputado, senador, integrante del Poder Judicial o del Tribunal Constitucional, consejero del Banco Central, fiscal del Ministerio Público, miembro de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, ministro de Estado, subsecretario, intendente, gobernador, alcalde, concejal, consejero regional, miembro del Tribunal Calificador de Elecciones, funcionario de la Administración del Estado, miembro de los órganos de dirección de los partidos políticos, y con el de representante de asociaciones gremiales, organizaciones sindicales y asociaciones de consumidores.

El Director Nacional no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2.- de la presente ley. Esta incompatibilidad será extensiva a su cónyuge o conviviente civil y a sus parientes hasta el primer grado de consanguinidad.

Una vez que el Director Nacional haya cesado en su cargo por cualquier motivo, no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2.- de la presente ley, por el plazo de seis meses después de haber expirado en funciones. El Director Nacional no podrá ser candidato a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.

El ex Director Nacional afecto a la prohibición contenida en el inciso anterior deberá informar, durante el tiempo que ésta dure, al Servicio Nacional del Consumidor sus participaciones societarias y todas las actividades laborales y de prestación de servicios que realice, tanto en el sector público como en el sector privado, sean o no remuneradas. Esta obligación se extenderá hasta los seis meses posteriores al término de la precitada prohibición.

Las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los incisos segundo a cuarto, así como la obligación establecida en el inciso anterior, todas del presente artículo, serán también aplicables a los Directores Regionales.

El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales:

a) Término del período legal de su designación.

b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República.

c) Negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley.

d) Incapacidad psíquica o física sobreviniente para el desempeño de su cargo.

e) Incurrir en una causal de incompatibilidad y prohibiciones de las indicadas en los incisos segundo y tercero del presente artículo.

Si se verificare alguna causal de las contenidas en los literales d) o e) del inciso anterior, cesará automáticamente en su cargo, debiendo comunicar de inmediato dicha circunstancia al Presidente de la República. De igual forma, cesará en su cargo si su renuncia hubiere sido aceptada por el Presidente de la República de conformidad al literal b).

El Presidente de la República podrá remover al Director Nacional sólo si concurre alguna de las conductas señaladas en la letra c) del inciso séptimo.

Le corresponderá especialmente al Director Nacional:

a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de Jefe Superior del Servicio.

b) Dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio.

c) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio.

d) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias.

e) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo las materias señaladas en las letras d) y e) del inciso segundo del artículo 58.

f) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso aplicar las sanciones que correspondan.

g) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio.

h) Ejercer a través de la Subdirección respectiva las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 58.

i) Las demás que establezcan las leyes.

En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional las normas establecidas en el Título VI de la ley N°19.882.

En conformidad con lo establecido en la ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.353, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.

55) Reemplázase el artículo 59 bis por el siguiente:

“Artículo 59 bis.- El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en los párrafos 2° y 3° del Título IV de esta ley.”.

56) Agrégase el siguiente artículo 59 ter, nuevo:

“**Artículo 59 ter**.- Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, incluso después de haber dejado el cargo. Sin perjuicio de lo

anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia.

La infracción a esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley Nº 19.880; en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en el decreto con fuerza de ley N° 1-19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.”.

Artículo 2°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto ley N° 2.757, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales:

1) Agrégase al artículo 16, el siguiente inciso cuarto:

Las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496 estarán sometidas a las siguientes reglas sobre financiamiento, contabilidad y transparencia:

1) Deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de esta ley, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en este numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas de que participen, incluyendo las costas procesales y personales percibidas, tanto aquéllas que se determinen por sentencia judicial como aquéllas que sean producto de transacciones, avenimientos, o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos del número 2 letra c) del artículo 18 de la presente ley.

2) Deberán informar, a lo menos semestralmente, y de acuerdo a las instrucciones generales que les imparta el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sus balances y demás estados financieros, aplicando estándares de transparencia y presentación comunes, previamente definidos por el referido Ministerio.

2) Agrégase al artículo 21 el siguiente inciso segundo:

"Tratándose de las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496, el Ministerio podrá, en todo caso, requerir la precisión y aclaración de las fuentes de financiamiento, sus balances y estados financieros.".

Artículo 3°.- Agrégase al artículo 5° del decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el siguiente literal **p)**:

"**p)** Gestionar las audiencias de conciliación obligatorias señaladas en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual. Para tal efecto, las municipalidades deberán celebrar convenios con el Servicio Nacional del Consumidor de conformidad al artículo 58 de dicha ley.".

Artículo 4°.- Intercálase en el inciso segundo del numeral 5º del artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales, después de los términos "Servicios de Vivienda y Urbanización", lo siguiente: "o una compañía prestadora de un servicio básico domiciliario".

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 incisos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y noveno, respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 34; 35; 41; 49 inciso segundo; 50; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 S; 56; 56 A; 56 C; 56 H sólo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 57, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos incisos cuarto y quinto; 58 letra b); 58 letra c); 58 letra f), y el nuevo 58 letra o), excepto en lo relativo al ejercicio de la facultad contenida en el artículo 58 f) que esta ley deroga; 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso décimo. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y

Magallanes y Antártica Chilena, transcurridos doce meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Coquimbo, Libertador General Bernardo O'Higgins, Ñuble, Bío Bío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, transcurridos dieciocho meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial; y

c) En la Región Metropolitana de Santiago, transcurridos veinticuatro meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

Artículo segundo.- Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de **hasta nueve meses** contado desde la publicación de la presente ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1) Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable.

2) Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como la bonificación de la ley N° 19.528 y la asignación dispuesta en los artículos 9°, 10, 11 y 12 de la ley N° 20.212, el número de cargos para cada planta, los requisitos específicos para el desempeño de los mismos, sus denominaciones, los cargos que tendrán el carácter de exclusiva confianza y de carrera, y los niveles jerárquicos para la aplicación del artículo 8° de la ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Además, en el ejercicio de esta facultad podrá establecer normas distintas o complementarias al artículo 15 de esta última ley para los encasillamientos del personal derivados de las plantas que fije. Igualmente determinará los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI de la ley N° 19.882.

Los funcionarios que, a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, se encuentren desempeñando cargos calificados como de alta dirección pública o de carrera, acorde con las

referidas normas, mantendrán su nombramiento mientras no se produzca la vacancia, por cualquier causa, de los cargos de los que son titulares.

3) Ordenar el traspaso, en las condiciones que determine, sin alterar la condición jurídica de la designación y sin solución de continuidad, de los funcionarios titulares de planta y a contrata del Servicio Nacional del Consumidor y de otras instituciones que se desempeñen en dicho servicio a la fecha de la publicación de la presente ley.

Para el encasillamiento del personal que se encuentre en funciones en el Servicio Nacional del Consumidor a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, no serán exigibles los requisitos que se establezcan para el ingreso en los cargos de planta. A igual norma se sujetarán los funcionarios que tengan la calidad de contratados, para los efectos de su asimilación.

4) El traspaso del personal titular de planta y a contrata y de los cargos que sirven se efectuará al grado de la Escala de Fiscalizadores cuya remuneración total mensualizada sea la más cercana a la que percibía el funcionario traspasado. La remuneración más cercana corresponderá a aquella cuya diferencia con la que percibía en el grado de origen, positiva o negativa, sea la menor. Para su determinación se considerará la suma del total de haberes brutos mensualizados, excluidas las remuneraciones por horas extraordinarias.

5) En el respectivo decreto con fuerza de ley se determinará el número de funcionarios que serán traspasados por estamento y calidad jurídica, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso. En cambio, la individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”, por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

6) Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije y de los encasillamientos que se practiquen. Igualmente, fijar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional del Consumidor.

7) El uso de las facultades señaladas en este artículo quedará sujeto a las siguientes restricciones, respecto del personal al que afecte:

a) No podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento.

b) No podrá tener como consecuencia ni ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral del personal.

c) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria, la que se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma imponibilidad de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

d) Los funcionarios encasillados y traspasados mantendrán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para su reconocimiento.

Artículo cuarto.- Los reglamentos que resulten necesarios para la implementación de esta ley, deberán dictarse en el plazo de **hasta nueve meses** desde su publicación.

Artículo quinto.- Mediante decreto del Ministerio de Hacienda, expedido por “Orden del Presidente de la República”, se fijará el porcentaje de asignación de alta dirección pública a que se refiere el artículo sexagésimo quinto de la ley N° 19.882, en razón del cambio de escala de remuneraciones a que estarán afectos los altos directivos públicos que continúen desempeñando funciones conforme a lo señalado en el numeral 2) del **artículo tercero transitorio**.

Artículo sexto.- El mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año presupuestario de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la ley de Presupuestos del Sector Público.

Artículo séptimo.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado 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 octavo.- Quienes se encuentren desempeñando el cargo de Director Regional a la época de entrada en vigencia de la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor a que se refiere el artículo quinto transitorio anterior, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la época de su designación.

Artículo noveno.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N° 19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo 1°, **numeral 28)**, de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.

Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.

Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los juzgados de policía local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 18.120.

Artículo décimo- Por un período de un año a contar de la entrada en vigencia de la presente ley se reconocerá el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas que operen en tres o más regiones del país. Terminado el período anterior y hasta cumplidos cinco años a contar de su entrada en vigencia, dicho requisito se extenderá a cinco o más regiones. Terminado este último período, el reconocimiento del carácter de nacional de las Asociaciones de Consumidores quedará sujeto al requisito establecido en el artículo 11 ter.”.

- - -

Acordado en sesiones celebradas los días 1°, 9 y 16 de agosto; 5, 6 y 12 de septiembre, y 21de diciembre de 2016, y 11 de enero; 21 de marzo, 10 y 31 de mayo; 5 y 7 de junio y 11, 12 y 31 de julio de

2017, con asistencia de los Honorables Senadores señores Pedro Araya Guerrero (Jorge Pizarro Soto), Alfonso De Urresti Longton (Rabindranath Quintero Lara), Felipe Harboe Bascuñán (Presidente), Alberto Espina Otero y Hernán Larraín Fernández (Iván Moreira Barros).

Sala de la Comisión, a 1 de agosto de 2017.

NORA VILLAVICENCIO GONZÁLEZ
Abogada Secretaria de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

SEGUNDO INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO, 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° 9.369-03

I. OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: La iniciativa en estudio tiene como propósito fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, por la vía de robustecer tanto la estructura organizacional del Servicio Nacional del Consumidor como los procedimientos por los cuales la ciudadanía puede hacer efectivas sus pretensiones en este ámbito.

II. ACUERDOS:

Cabe hacer notar que la Comisión se abocó al estudio de aquellas disposiciones del proyecto que dicen relación con su ámbito de competencia. Como consecuencia de esta definición, no hubo pronunciamiento sobre las restantes normas de la iniciativa.

- La votación de las indicaciones presentadas fue la siguiente:

N° 1: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 2: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 3: Aprobada, mayoría 4 x 1 abst.
N° 4: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 5: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 6: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 7: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 8: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 9: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 10: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 11:
Letras a) y c): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra b): Aprobada, mayoría 3 x 2.
N° 12: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 13: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 14: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 15: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 16: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 17: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 18: Aprobada, unanimidad 5 x 0.

N° 19: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 20:
Letra a): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra b): Aprobada, mayoría 3 x 2.
Letra c): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra d): Aprobada, mayoría 3 x 2.
Letra e):
Párrafo primero: Aprobado, mayoría 3 x 2.
Párrafo segundo: Aprobado, mayoría 3 x 2.
Párrafo tercero: Aprobado, mayoría 3 x 2 abst.
Párrafo cuarto: Aprobado, mayoría 3 x 2 abst.
Párrafo quinto: Aprobado, mayoría 3 x 2 abst.
Párrafo sexto: Aprobado, mayoría 3 x 2 abst.
Párrafo séptimo: Aprobado, mayoría 3 x 2.
Letra f): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra g): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra h): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra i): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra j): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
Letra k): Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 21: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 22: Aprobada, mayoría 3 x 2.
N° 23: Aprobada, mayoría 3 x 2.
N° 24: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 25: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 26: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 27: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 28: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 29: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 30: Aprobada, unanimidad 5 x 0.
N° 31: Aprobada, mayoría 3 x 2.

Igualmente, debe hacerse presente que, además de las enmiendas introducidas como consecuencia de la aprobación de estas indicaciones, la Comisión introdujo algunos ajustes de tipo formal a algunas disposiciones, lo que acordó en mérito de lo dispuesto por el inciso final del artículo 121 del Reglamento del Senado.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: consta de cuatro artículos permanentes y diez transitorios.

IV. NORMAS DE QUORUM ESPECIAL:

Cabe señalar que las normas que se indican a continuación tienen el carácter de orgánicas constitucionales, por las razones que en cada caso se consignan:

Artículo 1° del proyecto de ley:

- inciso tercero del artículo 31, contenido en el numeral 17); inciso tercero del artículo 50 A, contenido en el numeral 26); inciso tercero del artículo 50 F, contenido en el numeral 31); inciso final del artículo 50 Ñ, contenido en el numeral 34); el artículo 50 O, contenido en el numeral 34); el artículo 50 Q, contenido en el numeral 36); el párrafo cuarto del número 2 del artículo 51, contenido en el numeral 38); el inciso tercero, que pasa a ser cuarto, del artículo 53 B, contenido en el numeral 41); el artículo 54 Q, contenido en el numeral 45); el párrafo final del literal e) de la letra a), el literal p) de la letra b) y la letra e), todos del numeral 52), y el artículo 58 bis, contenido en el numeral 53), de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Constitución Política de la República.

- Artículo 59, contenido en el numeral 54), por incidir en el sistema de incompatibilidades propio de los cargos de las instituciones allí mencionadas.

Artículo 3°, por incidir en materias propias de la ley Nº 18.695, orgánica constitucional de municipalidades, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior.

Artículo 4°, dado que modifica una norma del Código Orgánico de Tribunales.

Asimismo, debe hacerse presente que las siguientes disposiciones del proyecto deben aprobarse con quórum calificado:

Incisos primero y segundo del artículo 31, contenido en el numeral 17), en virtud de lo dispuesto en el ordinal 12° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Artículo 54 O, contenido en el numeral 45), y la letra p) del literal b) del numeral 52), respecto de la reserva de la información prevista en dichas normas, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

V. URGENCIA: suma, a contar del día 19 de julio de 2017.

VI. ORIGEN E INICIATIVA: Mensaje de S.E. la señora Presidenta de la República, dirigido a la Cámara de Diputados.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo.

VIII. APROBACION POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS: aprobado en

general en la siguiente forma: el número 20); el artículo 50 O contenido en el número 26); el párrafo sexto de la letra e) propuesta en la letra a) del número 40); la letra o) propuesta en la letra b) del número 40), y el literal ii) de la letra e) del número 40), todos ellos del artículo 1° del proyecto, fueron aprobados en general por 111 votos a favor, de un total de 116 diputados en ejercicio. En particular, se obtuvieron diferentes votaciones.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 20 de mayo de 2015.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: segundo informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

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

- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores;
- Decreto ley N° 2.757, sobre Asociaciones Gremiales;
- Decreto con fuerza de ley N° 1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Código Orgánico de Tribunales.

Valparaíso, a 1 de agosto de 2017.

NORA VILLAVICENCIO GONZÁLEZ
Abogada Secretaria de la Comisión

ANEXO N° 1

El documento que a continuación se transcribe contiene los fundamentos que hiciera valer el Honorable Senador señor Hernán Larraín al desechar la facultad normativa que el proyecto confiere al Servicio Nacional del Consumidor.

"Minuta fundamentos rechazo facultad normativa del SERNAC

"Artículo 58 letra e)

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

[…]

e) Dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.

Las normas e instrucciones de carácter general solo podrán referirse a las normas contenidas en los artículos 3° inciso primero literales a), b), c) y d) en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo literales a), b) y c); 16 letra g); 21; 28; 30; 32 y en el Párrafo 5 del Título III. En el ejercicio de esta potestad, el Servicio deberá promover la coherencia regulatoria con el fin de evitar y precaver eventuales conflictos entre normas. Tratándose de normas e instrucciones generales que establezcan obligaciones respecto de proveedores regulados sometidos a la supervisión de órganos sectoriales, el Servicio, previo a su dictación, solicitará informe favorable al regulador respectivo.".

Fundamentos

1. La referida facultad es contradictora en forma y fondo con aquella otorgada por la propia ley al Ministro de Economía, establecida en el artículo 62 de la LPC. Esta última señala: "*El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.".*

2. Para efectos de acotar la facultad normativa y de dictar instrucciones de carácter general, se indica que solo podrán referirse a las normas contenidas en ciertos artículos determinados o parte de ellos. Sin embargo, la enumeración de estas normas, y principalmente los del artículo “3° inciso primero literales a), b), c) y d) en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo literales a), b) y c); 16 letra g)”, corresponden, más que a normas que consagran deberes para los proveedores, a principios generales que infunden el Derecho del Consumidor. Es en virtud de dichos principios en que se funda prácticamente cualquier norma específica o deber para los proveedores que se pudiera establecer. De no quedar recogido algún deber o norma de conducta en los referidos principios del derecho del consumidor, en lo sustantivo se trataría de una norma cuyo bien jurídico protegido es ajeno a esta normativa y a los derechos del consumidor.

3. En este contexto, se debe tener en cuenta lo prescrito en el artículo 63, numeral 20, de nuestra Carta Magna al establecer que son materia exclusiva de iniciativa legal *“Toda otra norma de carácter general y obligatoria que estatuya las bases esenciales de un ordenamiento jurídico.”.* En este sentido, la facultad normativa que este proyecto pretende entregar al jefe superior de un órgano de la administración del Estado, como lo es el Director del SERNAC, y específicamente al revisar cada una de las materias que le son otorgadas explícitamente para ser reguladas de manera discrecional por esta vía a dicha autoridad, le permitirían de manera evidente inmiscuirse en preceptos de carácter sustantivos y de principios generales que la Constitución ha entregado al ámbito de competencia de los órganos del Poder Legislativo, es decir, del Congreso Nacional.

4. Los principios generales que se citan como “limites” al ejercicio de dichas facultades normativas por parte del Director del SERNAC rebasan el ámbito de las normas reglamentarias y se inmiscuye en normas de rango legal. A modo de ejemplo, la primera de ellas, el artículo 3º, letra a), de la LPC señala: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;”. Como se puede apreciar, los deberes precontractuales de información constituyen manifestaciones de las exigencias que la ley les impone a las partes durante la negociación del contrato. Por ello, como señala el profesor Íñigo de La Maza, “es erróneo afirmar que la buena fe impone siempre o, al menos, en términos extremadamente amplios a las partes el deber de suministrarse recíprocamente información mientras negocian un contrato… es necesario precisar bajo qué condiciones surgen deberes precontractuales de informar para las partes mientras negocian un contrato… ya que comprende derechos subjetivos del consumidor...”* En el mismo sentido anterior, el profesor Pérez Royo, los derechos que se deriven del reconocimiento de los principios rectores de la política social y económica serán, según lo dispuesto en la norma legal española idéntica a la chilena*: “siempre de configuración legal.*

Lo anterior quiere decir que siempre requerirán de la intermediación legislativa para poder ser reclamados ante la judicatura." (Pérez Royo, J., Curso de derecho constitucional, 11a ed., revisada y puesta al día por M. Carrasco Durán, Marcial Pons, Madrid, 2007, p. 482.).

En sentido anterior pero algo más amplio*, A. Bercovitz Rodríguez-Cano ("La protección de los consumidores", p. 29) ha señalado que las consecuencias de lo dispuesto en el artículo 51 CE deben buscarse en el artículo 53.3 CE y su lectura de este último precepto es la siguiente: "el principio de protección de los consumidores habrá de ser desarrollado por la legislación ordinaria, pero también habrá de ser tenido en cuenta en su actuación tanto por los tribunales como por los poderes públicos.".*

5. En efecto, en relación a la regulación del consentimiento en materia de consumo, particularmente en lo referido al silencio ("el silencio no constituye aceptación en los actos de consumo") son diversos los Diputados, apoyados en profesores de derecho quienes han sostenido, en recurso de inconstitucionalidad a Reglamento Nº 152, de 19 de diciembre de 2013, del Ministerio de Economía, la imposibilidad de ser regulado por norma infralegal. En concreto, la línea argumental es la siguiente:

Al regular materias que se fundan en las facultades del Presidente de la República definidas en el numeral 6 del artículo 32 de la Constitución Política de la República, por lo que se trata de un reglamento de ejecución, no autónomo. Siendo así, la Constitución es la que fija los límites o alcances de dichos reglamentos, negándoles la posibilidad de regular materias que sean propias de ley. En efecto, el artículo 32, N° 6, de nuestra Carta Magna, dispone que son atribuciones especiales del Presidente de la República, el "Ejercer la potestad reglamentaria en todas aquellas materias que no sean propias del dominio legal, sin perjuicio de la facultad de dictar los demás reglamentos, decretos e instrucciones que crea convenientes para la única ejecución de las leyes". Luego, en el mismo sentido, el número 3 del artículo 63 de la Constitución Política, dispone que sólo son materias de ley, "Las que son objeto de codificación, sea civil, comercial, procesal, penal u otra". En dicho sentido, el profesor don Eduardo Soto Kloss señala que "al hablar de potestad normativa presidencial de ejecución, señalamos que solo podrá desarrollar lo que ya se ha legislado en el Congreso, pero jamás podrá complementar o innovar lo regulado por la ley, pues si incurriere en un complemento o innovación se producirá un exceso reglamentario, y por ende, nulo". Luego, agrega el mismo autor que "tales reglamentos de ejecución no pueden sobrepasar la ley que dicen desarrollar, alterando sus disposiciones, modificando su sentido o alcance, restringiendo sus efectos, fijando nuevos requisitos o condiciones para el ejercicio de derechos o beneficios que la ley ha creado u otorgado, dejándolos sin efecto, limitando o ampliando el

contenidos de sus preceptos, sustituyendo procedimientos o trámites estatuidos por la ley, creando disposiciones nuevas al margen de la ley que dice reglamentar, contrariándolas, despojándolas virtualmente al establecer normas que le son contradictorias, etc. Todo ello es un exceso normativo que hace que tal disposición reglamentaria incurra en ilegalidad al exceder la ley, pero además en inconstitucionalidad al vulnerar su autor la competencia a atribuida, por lo que dicho reglamento en los preceptos excesivos". Por su parte, el profesor Alejandro Silva Bascuñán señala "el reglamento no puede colocarse en pugna con la Carta Fundamental ni tampoco por sobre la ley, de manera que nada podrá estatuirse en él que contradiga o que establezca requisitos no señalados en esas ordenaciones de superior categoría". Agrega el tratadista: "En todo caso, cualquier tribunal, de la jurisdicción que sea, está facultado para desconocer la eficacia jurídica de una norma que debiendo haberse contenido en una ley, no ha sido sin embargo dictada según la forma de ésta, y ello en razón que los tribunales deben resolver los conflictos conforme al sistema de jerarquía de normas sobre el que está fundado el ordenamiento jurídico positivo. En consecuencia, la potestad reglamentaria de ejecución con que la Constitución ha habilitado al Presidente de la República en el artículo 38, N° 8, supone necesariamente que exista previamente ley que reglamentar, esto es preceptos legales que haya de aplicar y ejecutar para lo cual se dicta el correspondiente reglamento. Así, cualquier disposición reglamentaria que exceda la ley que dice reglamentar, carece de base legal, y por ende es nula, ya que al hacerlo, actuaría fuera de las competencias que la propia Carta Fundamental le ha conferido al Presidente de la República, ello en virtud de los artículos 6° y 7° de dicha norma constitucional. Existen numerosos fallos de los tribunales superiores de justicia en el sentido que hemos expuesto. Por ejemplo, en el caso "Cooperativa Militar", la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en fallo de 5 de agosto de 1988, no apelado, [en RDJ t.85 cit, 2.5., 178-183], estableció que "frente a una antinomia o contradicción entre una ley y su reglamento, el sentenciador debe hacer primar aquella y aplicar su texto, toda vez que la potestad reglamentaria se traduce sólo en la facultad de dictar los reglamentos, decretos e instrucciones tendientes a la correcta y expedita aplicación de la ley pero nunca a establecer nuevos requisitos o limitaciones, derogando o haciendo inoperante la aplicación de la misma" (considerando 10°) (lo destacado es nuestro), lo que no es sino aplicación del principio jerárquico de nuestro sistema jurídico en que el decreto o el reglamento deben subordinarse a la ley, y ésta a la Carta Fundamental (considerando 11°). En cuanto a la LPC, su normativa dispone derechos y obligaciones en favor de los consumidores y proveedores en cuanto se encuentran estos en una relación de consumo. Así, la norma regula - entre otras cosas -, asuntos referidos a los "efectos de los contratos entre las partes", como materias propias del "consentimiento" y la "manifestación de la voluntad" del consumidor, en los aspectos referidos a sus efectos y la forma en que ella debe válidamente ser manifestada, ambas materias reguladas tanto en el Código Civil como en el Código de Comercio, por lo que siendo

materias de codificación, no podrían ser, según la norma constitucional, modificadas o alteradas por la vía reglamentaria.

6. A mayor abundamiento, como se puede apreciar, el proyecto mantiene dicha normativa y facultad, con lo que genera una contienda de competencia entre el Director Nacional del SERNAC y el Ministerio del cual depende. Por otra parte, el ejercicio de dicha facultad por parte del Ministerio, con las limitantes que hemos explicado, contemplaba la exigencia de que el ministro del sector en cuyas materias existan leyes especiales destinadas a generar un potencial conflicto normativo con la referida regulación infralegal.

7. Por su parte, en materia de contratos, particularmente de contratos de adhesión de consumo del artículo 16 y siguientes de la LPC, el legislador, en la Ley N° 20.555, tuvo la claridad de establecer normas legales que resguarden una adecuada entrada en vigencia de la norma de orden público que rige *in actum* sin afectar los derechos adquiridos en el régimen anterior. Ello no es aplicable ni sostenible para facultad normativa a ser dictada por un Jefe de Servicio. En efecto, la norma legal señala en el artículo 62 de la LPC: “Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”.

8. Por su parte, el artículo 21 de la LPC se refiere a la “Garantía Legal” de productos. Dichas normas tienen ciertas particularidades. Es una garantía “legal” a diferencia de la voluntaria o convencional, por tanto, no puede ser regulada por un órgano administrativo. A lo anterior se suma que son normas autoejecutables por las partes, que operan por el sólo ministerio de la ley, sin requerir o exigirse ser decretadas por un órgano jurisdiccional, sin perjuicio de recurrirse en caso de incumplimiento a dichos organismos judiciales solicitando el ejercicio de las acciones que correspondan. Lo anterior imposibilita que sean materias reguladas por el Director del SERNAC.

9. Las materias de las normas de los artículos 3°, inciso segundo, literales a), b) y c), se refieren a derechos de los consumidores financieros y consagran sus correlativos deberes específicos para los proveedores financieros. Dichas limitaciones o imposiciones de conductas se dan en el marco de relaciones contractuales libremente convenidas por las partes (el contrato es ley para las partes), por tanto, sólo puede regularse por normas de rango legal, mismo rango normativo que se

exige para consagrar una excepción al principio de intangibilidad de los contratos.

10. El artículo 16, letra g, incorporado en la LPC por la ley Nº 19.955, de 2004, incorpora una causal legal de nulidad absoluta para la estipulación o cláusulas abusivas. Dicha disposición es propia de ley por estar sujeta a codificación (normas de nulidad de contratos consagradas en los artículos 1682 y siguientes del Código Civil) y, por tanto, de materia excluyente y exclusivamente legal, sin que pueda delegarse su regulación a una autoridad administrativa sin vulnerar gravemente la Constitución Política.”.

ÍNDICE

Página

Objetivo del proyecto 3

Trámite del proyecto..... 4

Normas de quórum especial 4

Segundo informe de la Excma. Corte Suprema 6

Presentación del proyecto a la Comisión..... 17

Audiencias celebradas..... 27

Definición del cometido de la Comisión y
discusión en particular de la normativa del proyecto..... 107

Modificaciones propuestas..... 246

Texto del proyecto de ley 273

Resumen ejecutivo..... 324

Anexo N° 1:
Minuta del H. Senador señor Larraín sobre fundamentos del rechazo
a la facultad normativa del SERNAC..... 328

- - -