

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA
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° 6.543-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de
informar respecto del proyecto de ley de la suma, en segundo trámite
constitucional, iniciado en Mensaje de la ex Presidenta de la República,
señora Michelle Bachelet Jeria.

La iniciativa ingresó a tramitación en el Senado
con fecha 1 de septiembre de 2009, pasando a la Comisión de Economía.

- - - - -

A la sesión en que la Comisión estudió el proyecto
asistieron, especialmente invitadas, las siguientes personas:

Del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):
el Director, señor Juan Antonio Peribonio Poduje; la Abogada Jefa de la
División Jurídica, señora Ximena Castillo Faura, y la Abogada del
Departamento de Protección, señora Carolina Norambuena Arizábalos.

Del Ministerio de Economía: el Asesor Legislativo,
señor Alejandro Arriagada Ríos.

De la Secretaria General de la Presidencia: la
Asesora, señora Gigliola Cella Garrido.

De la Biblioteca del Congreso Nacional: el
Analista, señor James Wilkins Binder.

- - - - -

Cabe tener presente que la Comisión resolvió
discutir este proyecto de ley sólo en general, aún cuando se trata de una
iniciativa legal de artículo único, por tratarse de un proyecto que incide en
diversas normas de la ley N° 19.496, y con el objetivo de que se puedan
presentar indicaciones en la discusión en particular del mismo.

- - - - -

NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL

El inciso segundo del artículo 50 H que el proyecto incorpora en la ley N° 19.496, otorga una nueva atribución al juez, cual es, poder decretar las reparaciones complementarias que estime necesarias, sobre la base de lo que proponga el demandante. Este inciso tiene el carácter de orgánico constitucional, atendido lo prescrito en el artículo 77 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 66, inciso segundo, del mismo cuerpo normativo.

- - - - -

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Atendido que la práctica ha mostrado que la defensa de intereses colectivos y difusos no ha dado los resultados esperados, especialmente en lo que atañe a la indemnización de los daños sufridos por el consumidor, el proyecto aspira a establecer nuevos incentivos para que aquéllos tengan acceso rápido y expedito a la justicia, en orden a obtener la reparación de perjuicios, así como desincentivos a las empresas que compiten deslealmente y no respetan los derechos de los consumidores.

- - - - -

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se ha tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

A. ANTECEDENTES JURÍDICOS

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.

B. ANTECEDENTES DE HECHO

El Mensaje con que se dio inicio a la tramitación del proyecto en estudio señala que en las últimas décadas, en nuestro país, el comportamiento de los consumidores y sus hábitos de consumo, así como el de las empresas que les proveen bienes y servicios, han sufrido transformaciones evidentes. Los consumidores han adquirido una mayor conciencia de sus derechos y el Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a su protección. Este cambio cultural ha hecho patente la necesidad de contar con un

procedimiento rápido y efectivo que resuelva los problemas de los consumidores, particularmente aquellos que afectan sus intereses colectivos, incluyendo la reparación adecuada y oportuna del daño causado cuando un proveedor no respeta las reglas del juego que democráticamente se han establecido.

De acuerdo al Mensaje, esta necesidad no se reduce al ámbito de los incumplimientos a la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, sino también a otras leyes especiales, como la normativa sectorial de calidad de la vivienda o de servicios básicos, las que se ocupan de los atentados a la privacidad de los datos personales o a la sana y libre competencia, entre otros. El mercado se pone al servicio de las personas.

La ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, ha sido modificada tres veces. Primero, por la ley N° 19.659, de 1999, originada en moción parlamentaria, que estableció sanciones a procedimientos de cobranza ilegales; luego, la ley N° 19.761, de 2001, originada también en moción parlamentaria, extendió el ámbito de aplicación de sanciones a procedimientos de cobranzas ilegales del crédito, a las operaciones de consumo. Finalmente, fue modificada por la ley N° 19.955, de 2004, originada en Mensaje presidencial presentado el 8 de septiembre de 2001, que amplió la protección de los consumidores, consagrando una norma general para todas las relaciones de consumo y supliendo los vacíos de las normas especiales que dicen relación con el consumidor; asimismo, estableció un procedimiento de única instancia para los casos de menor cuantía y, a fin de velar por el respeto y fortalecimiento de los derechos colectivos, incorporó a nuestro ordenamiento jurídico un procedimiento para la defensa de los intereses colectivos y difusos, reforma que perseguía la sanción y reparación del daño producto de incumplimientos que afecten a un grupo de consumidores. Uno de los objetivos fue hacerse cargo de los altos costos de transacción que en la mayoría de los casos enfrentaban individualmente los consumidores, cuando el costo de reclamar era mayor al beneficio del reclamo, lo que se transformaba en un desincentivo para que los consumidores afectados hicieran efectivos sus derechos; se trataba de dar solución a todos los consumidores afectados por una misma situación, en un mismo juicio, y de constituir un desincentivo a la infracción masiva, ya que el costo para las empresas no se restringiría sólo al pago de una multa por una infracción e indemnización individual, sino que deberían responder frente a todos los afectados.

En el Mensaje se expresa que, en los hechos, la implementación práctica de la ley no ha logrado los resultados esperados, principalmente porque los juicios colectivos son demasiado lentos. En efecto, transcurridos algo más de cuatro años desde la interposición de la primera demanda bajo este procedimiento, a la fecha de presentación del Mensaje no se había dictado sentencia definitiva de primera instancia¹. Esta situación, que no condice con la premura requerida en la respuesta frente a hechos de

¹ Posteriormente se dictó la primera sentencia en esta materia, después de un juicio de seis años. Con fecha 28 de Septiembre de 2010, el 14° Juzgado Civil de Santiago falló en primera instancia a favor de un millón de consumidores en una demanda colectiva contra el Banco del Estado de Chile, por el cobro indebido de comisiones de manutención de las cuentas de ahorro a la vista. www.conadecus.cl.

esta naturaleza, es la que demanda examinar y ajustar la forma en que la norma legal desarrolla el procedimiento.

El Mensaje se refiere luego a ciertos aspectos de la legislación que han generado discusión jurisprudencial y que se pretende resolver con el proyecto en estudio.

Por otra parte, hace presente que muchos juicios terminan con sentencia condenatoria y multa a beneficio fiscal, pero no con la reparación del daño ocasionado ni con el cese de la conducta que afectó los derechos de los consumidores.

De acuerdo a lo expuesto, el proyecto que se propone pretende establecer un nuevo orden de incentivos para que los consumidores tengan acceso rápido y expedito a la justicia y a la reparación de sus daños, y una nueva estructura de desincentivos a las empresas que compiten deslealmente y no respetan los derechos de los consumidores.

El Mensaje aborda los contrastes de la regulación de los derechos de los consumidores en nuestro país, con estándares internacionales, como es el caso de la normativa establecida por la Unión Europea y por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en esta materia. En efecto, una de las preocupaciones centrales de la Dirección General de Sanidad y Consumidores de la Unión Europea ha sido el desarrollo de una metodología para estimar, tanto el daño personal de los consumidores, financiero y no financiero, como el daño estructural, para contar con una política eficaz de defensa de los intereses de los consumidores; el Comité de Políticas de Consumo de la OCDE también ha enfatizado, en sus últimos documentos de trabajo, la necesidad de desarrollo de metodologías tendientes a identificar y analizar los problemas de los consumidores en los mercados, haciendo especial hincapié en las fuentes de detrimento del consumidor (fallas del mercado y fallas regulatorias), el reconocimiento de signos de un potencial detrimento y la identificación de detrimentos, incluidos aquellos de carácter oculto. Lo anterior con especial énfasis en los denominados grupos vulnerables o en desventaja.

Se hace también referencia a otras resoluciones y recomendaciones europeas sobre la materia. En definitiva, en el Mensaje se concluye que la experiencia extranjera de alto estándar considera como elemento incuestionable de una real política de protección de consumidores, aquél relativo al resarcimiento del detrimento sufrido por éstos en los mercados.

Se deja constancia en el Mensaje de las ideas matrices y objetivos de la modificación legal que se propone, que dicen relación con superar las insuficiencias que se han detectado en materia de protección del interés general, colectivo y difuso. El proyecto busca dotar a los consumidores de mecanismos e instrumentos pertinentes para hacer efectivas las responsabilidades de los proveedores infractores, estableciendo medidas para evitar la ocurrencia de la misma conducta en el futuro, y pretende recoger las mejores prácticas internacionales, mediante figuras

modernas y mecanismos eficaces de protección de garantías en el ámbito del consumo, que permitan poner la institucionalidad de nuestro país a la altura de la demanda pública.

Se enumeran luego las proposiciones específicas contenidas en el Mensaje:

1.- Explicitar las obligaciones del proveedor que es declarado infractor.

2.- Establecer un deber de compensación.

3.- Establecer reglas procesales adecuadas para no perjudicar a los consumidores.

4.- Incentivar soluciones amistosas.

5.- Precisar la regla de cómputo de la prescripción.

- - - - -

DISCUSIÓN EN GENERAL

La Comisión inició la discusión general del proyecto escuchando las observaciones del Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Juan Peribonio Poduje.

El señor Peribonio señaló sucintamente los objetivos del proyecto: explicitar obligaciones adicionales de los proveedores, establecer nuevos deberes de compensación, introducir reglas procesales que faciliten la tramitación de los juicios colectivos, incentivar soluciones amistosas y establecer normas relativas a la prescripción de las acciones.

Continuó señalando que el proyecto va en la línea de elevar los estándares de protección al consumidor y, en términos generales, cumple ese objetivo introduciendo dos modificaciones sustanciales. En primer lugar, agrega cuatro artículos nuevos a continuación del artículo 50 G, que forma parte del Párrafo 1° del Título IV, que reglamenta el procedimiento judicial para la protección de los derechos de los consumidores. Las nuevas disposiciones buscan incentivar el derecho de los consumidores a denunciar infracciones ante el Juzgado de Policía Local, pues contempla entre las prestaciones a que sería obligado el proveedor condenado, lo que se llama el “costo del reclamo”; actualmente, de condenarse al proveedor por sentencia ejecutoriada, se le aplica una multa en beneficio fiscal y el consumidor no recibe ningún tipo de compensación. El artículo 50 H aborda esta materia, obligando al juez, una vez declarada la responsabilidad contravencional, a imponer al demandado la obligación de pagar lo que se denomina doctrinalmente el “costo del reclamo”, que se fija en 0,1 UTM², a cada consumidor afectado que haya reclamado previamente

² Equivalente a \$3.742, a octubre de 2010.

la responsabilidad infraccional. El señor Peribonio agregó que el juez debe decretar la obligación de pagar a cada consumidor afectado el precio o tarifa del bien o servicio que se proveyó con incumplimiento, norma que en su opinión debiera precisarse, para hacerse cargo de situaciones intermedias, cuando el bien o servicio se presta sólo parcialmente o se presta pero con infracción de la norma. También hay una referencia directa a que el juez debe condenar en costas al proveedor y ordenar el cese de la conducta que afecta los derechos de los consumidores.

El artículo incentiva la presentación de denuncias infraccionales. El señor Peribonio destacó que, sin necesidad de que el consumidor lo pida ni presente la demanda civil correspondiente, se verá compensado en los aspectos señalados. El juez también podría decretar otras reparaciones complementarias, que no se explicitan, pero el Mensaje señala que serían reparaciones no monetarias. En su opinión, este aspecto requiere fijar parámetros objetivos, pues de otro modo es demasiado amplio.

En cuanto al inciso final del artículo 50 H, que ordena al juez practicar ciertas compensaciones al determinar las indemnizaciones, el Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó que es una disposición que busca que los consumidores perciban la compensación que les corresponda y no se produzca un cúmulo de indemnizaciones.

El Honorable Senador señor Novoa hizo notar que el artículo 50 G determina que este procedimiento se aplique en única instancia, siempre que la cuantía del asunto no exceda de 10 UTM³.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esa norma se aplica sólo si el consumidor ha presentado una demanda civil en la que señale su pretensión económica. Es diferente al caso de la denuncia infraccional, en que se busca la sanción al infractor y no una reparación económica. Con el artículo 50 H se repararía en cuanto al costo del reclamo y al precio del bien o servicio que fue incumplido.

Continuando con su exposición, respecto del artículo 50 I hizo presente que pretende favorecer la tramitación procesal, pues señala que toda sentencia definitiva emanada de un órgano jurisdiccional o de un servicio público que ejerza funciones fiscalizadoras, que haya determinado la responsabilidad y la existencia de una infracción, una vez ejecutoriada, producirá plena prueba para que en base a ella los consumidores puedan demandar en un proceso independiente las indemnizaciones y compensaciones económicas, sin necesidad de acreditar la existencia de la infracción. El juicio se limitaría a determinar el monto y forma de las indemnizaciones y compensaciones. Es una norma que facilita la prueba.

El Honorable Senador señor Allamand se refirió a la frase “servicio público que ejerza funciones fiscalizadoras”, que emplea la norma. Mencionó algunos, tales como el Servicio de Impuestos Internos, la

³ Equivalente a \$374.170 a octubre de 2010.

Superintendencia de Isapres, la de Valores y Seguros, la de Bancos, la Inspección del Trabajo, etc. Consultó si la norma debe quedar tan abierta, pues esas resoluciones relevan de prueba en el juicio civil posterior.

El Honorable Senador señor Novoa destacó que la norma exige dos elementos para esta resolución: que se haya determinado la responsabilidad infraccional y que se haya causado daño a los consumidores.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor señaló que hay un procedimiento distinto a seguir si se trata de un colectivo de consumidores, o de un consumidor individual, lo que indicaría que también podría ser un solo consumidor el afectado; no obstante, compartió la necesidad de mejorar la redacción del inciso primero, a fin de que no se abran espacios de duda.

Se ocupó a continuación del artículo 50 J, que asigna al Servicio Nacional del Consumidor la obligación de verificar el cumplimiento de las sentencias definitivas o equivalentes jurisdiccionales ejecutoriados, de modo que, en el evento de incumplimiento, informe al tribunal respectivo, para efectos de lo previsto en el artículo 240 del Código de Procedimiento Civil, que tipifica el delito de desacato. En su opinión, para poder ejercer esta función adecuadamente, es necesario contar con una cierta capacidad instalada a nivel nacional, lo que hoy día no ocurre, razón por la cual estimó más pertinente establecerla de modo facultativo.

Finalmente, el señor Director se refirió al artículo 50 K, que introduce dos modificaciones sustanciales. Actualmente la prescripción de la acción infraccional se cuenta desde que se comete la infracción, en cambio la norma propone que ella empiece a correr desde que cese la conducta. Agregó que esta opción es coincidente con fallos de tribunales superiores y con la legislación comparada en la materia. Esta modificación es importante pues, por ejemplo, muchas veces los consumidores toman conocimiento de que han sido sujetos de cobros indebidos tiempo después de que ello ha ocurrido y, de acuerdo a las normas actuales, podría estar prescrita la acción; o bien, como en el caso de juguetes con componentes tóxicos, con la normativa actual surge la duda si la prescripción empieza a correr desde que el juguete se vendió al consumidor o desde que se retiró del mercado.

En segundo término, el artículo contempla la interrupción de la prescripción, instituto que no está contemplado en la normativa de protección al consumidor, y establece que el plazo de prescripción se interrumpe por la intervención de la autoridad administrativa, cumpliéndose ciertos requisitos. En su parecer, hay que precisar la redacción y especificar si se trata de interrupción o suspensión, lo que es relevante en cuanto a los efectos.

El Honorable Senador señor Novoa llamó la atención respecto de la situación que se podría producir en el caso de la acción que persigue la responsabilidad civil, pues podría tratarse de un acto único, por ejemplo la venta de un producto determinado, y que diez años

después otro consumidor reclame, lo que daría pie al reclamo de quien compró años antes.

El señor Peribonio coincidió en que la norma en comento debería referirse a la prescripción de la acción infraccional, aplicando a la civil las reglas generales.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor continuó con sus planteamientos en torno al proyecto, abocándose al artículo 52 de la ley N° 19.946, que se refiere a la actuación previa en el juicio colectivo, que es el examen de admisibilidad. Se propone sustituir dos de sus incisos, a fin de suprimir la prueba en este trámite, que en la práctica ha demostrado que resulta extremadamente largo. Comentó que, luego de casi seis años, se dictó la primera sentencia de primera instancia recaída en una demanda colectiva. De acuerdo a la modificación en estudio, el juez puede pronunciarse respecto a la admisibilidad con el mérito de la demanda y de la contestación, eliminando el término probatorio. Hizo presente que para algunos procesalistas esta reforma atenta contra el principio del debido proceso y la bilateralidad de la audiencia, opinión que no comparte, pues aún no ha comenzado el juicio como tal.

Por otra parte, si la demanda se declara admisible, actualmente la apelación se concede en ambos efectos; el proyecto propone que se conceda en el solo efecto devolutivo, dándole preferencia a su vista y fallo. En cuanto al fallo del tribunal de alzada, el objetivo es que no proceda recurso alguno en contra de su resolución; no obstante, la redacción de la frase contenida en el inciso tercero nuevo del artículo 52 no es feliz, por lo que es pertinente aclararlo.

El proyecto también incorpora nuevos incisos a continuación de la letra f) del artículo 58 de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, norma que contiene la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para recibir los reclamos de los consumidores y, a partir de ello, realizar gestiones ante el proveedor, quien voluntariamente puede proponer alternativas de solución. En definitiva, se le permite mediar, mediación que no es obligatoria, pero más del 50% de los reclamos se resuelve en esta instancia, lo que grafica su importancia. El proyecto, en los nuevos incisos, pretende establecer normas más rigurosas para este equivalente jurisdiccional que es la mediación, y le otorga valor una vez que es aprobado por autoridad judicial, con lo que se extinguen las acciones infraccionales y civiles del consumidor. En definitiva, se fortalece la mediación.

La modificación también dispone que se notifique el acuerdo a las asociaciones de consumidores, para que puedan hacer presente sus observaciones sobre la propuesta. Es necesario precisar la norma y especificar a qué asociaciones se refiere, pues al día de hoy en nuestro país hay constituidas 70 asociaciones, de las que sólo 25 están activas, y tienen distintos enfoques. Recordó que las asociaciones de consumidores tienen la legitimación activa para presentar demandas colectivas. Asimismo, estimó que la norma debiera especificar que el objetivo de esta notificación no es en caso alguno que la asociación se haga parte en

el proceso, sino que entreguen una opinión.

El Honorable Senador señor Tuma destacó la importancia de que la ley no sólo no facilite la judicialización de este tipo de conflictos, sino que incentive el entendimiento entre las partes, a fin de que puedan llegar a un acuerdo.

El señor Alejandro Arriagada, asesor legislativo del Ministerio de Economía, manifestó que el compromiso del Gobierno es fortalecer los derechos de los consumidores y que en esta línea hay varios proyectos en tramitación. No obstante, el proyecto en estudio le merece las siguientes observaciones.

Respecto del artículo 50 H que se incorpora, no indica la naturaleza jurídica de las multas que se contemplan en este artículo, multas que, en su opinión, tienen carácter punitivo, lo que no está incorporado en nuestra legislación y hacerlo podría desnaturalizar el sistema. Estimó más conveniente fortalecer la actividad del juez en orden a promover un acuerdo.

El Honorable Senador señor Allamand opinó que no es conveniente incorporar el concepto de multas punitivas y que hay que facilitar el cobro de indemnizaciones por parte de los consumidores.

El Honorable Senador señor Novoa expresó que la incorporación de multas punitivas va en la línea del proyecto en cuanto a incentivar la presentación de denuncias. Una fórmula para evitar la proliferación sería elevar las sanciones por denuncia temeraria.

El Honorable Senador señor Tuma puso de relieve el riesgo de que el establecimiento de multas punitivas se traduzca en una doble sanción para el proveedor.

El señor Arriagada también estimó necesario analizar nuevamente lo que propone el artículo 50 J, en cuanto a la prescripción de las acciones, y otras disposiciones. Destacó como positivo la posibilidad de facilitar y disminuir los plazos del antejuicio de admisibilidad.

Al respecto, el Honorable Senador señor Novoa llamó a ser cuidadosos en esta materia, pues al establecerse el trámite previo de admisibilidad el sentido fue evitar que el procedimiento se tradujera en un verdadero negocio de gente inescrupulosa. Estuvo de acuerdo en lo relativo a la apelación en el solo efecto devolutivo, pero eliminar el término probatorio le pareció algo arriesgado.

- - - - -

--Sometida a votación la idea de legislar en la materia, el proyecto fue aprobado en general, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores Allamand, García, Novoa y Tuma.

- - - - -

TEXTO DEL PROYECTO

A continuación, se transcribe el texto del proyecto de ley despachado por la Honorable Cámara de Diputados, que la Comisión de Economía propone aprobar en general:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

1) Agréganse, a continuación de su artículo 50 G, los siguientes artículos 50 H a 50 K:

“Artículo 50 H.- Declarada la responsabilidad infraccional del proveedor, éste deberá:

a) Pagar un monto de 0,1 unidades tributarias mensuales a cada consumidor afectado que hubiese reclamado previamente el hecho infraccional ante el Servicio Nacional del Consumidor, ante el órgano fiscalizador sectorial correspondiente, ante el juzgado de policía local competente o ante el propio proveedor. El reglamento determinará el contenido formal del reclamo y el modo en que los proveedores cumplirán esta obligación.

b) Pagar a cada consumidor afectado, con reajuste e intereses, el precio o tarifa del bien o servicio provisto con incumplimiento a lo ofrecido o convenido, o con fallas o deficiencias en la calidad o seguridad; o, en su caso, hasta el duplo del monto de lo cobrado en exceso.

c) Pagar al demandante las costas del proceso.

d) Cesar la conducta que afecta los derechos de los consumidores.

Adicionalmente, el juez podrá decretar las reparaciones complementarias que estime necesarias sobre la base de la propuesta del demandante.

En el caso de perseguirse individual o colectivamente la responsabilidad por daños y perjuicios, el juez que declare la existencia del daño, descontará, según corresponda, los montos resultantes de las letras a), b) y c), del monto fijado por concepto de indemnizaciones y devoluciones, y considerará las reparaciones complementarias establecidas en el inciso segundo para determinarlas; o en su caso las alternativas de solución aprobadas por el tribunal de acuerdo al inciso tercero del artículo 54 F.

Artículo 50 I.- Toda sentencia definitiva o resolución con carácter de equivalente jurisdiccional que se encuentre ejecutoriada, expedida por un órgano jurisdiccional o por un servicio público

que ejerza funciones fiscalizadoras, que haya determinado la responsabilidad infraccional de un proveedor que cause daño a los consumidores, producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho de los consumidores a las indemnizaciones, devoluciones o reparaciones que correspondan.

Los juicios en que se demande la indemnización de daños y perjuicios derivados de una sentencia definitiva o equivalente jurisdiccional ejecutoriada señalado en el inciso anterior, se tramitarán conforme a lo previsto en el artículo 51.

Tales juicios se limitarán a determinar el monto de las indemnizaciones y devoluciones y la forma de las reparaciones complementarias que procedan individualmente o respecto de grupos o subgrupos determinados, según corresponda. En ellos, se aplicará lo establecido en el inciso final del artículo 50 H.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 E, las resoluciones que resuelvan los incidentes que se presenten serán inapelables. Las costas serán de cargo del demandado cuando se declare la procedencia del daño.

Tratándose de acciones por interés colectivo o difuso, la acción civil podrá ser perseguida por cualquiera de los legitimados activos señalados en el artículo 51. Respecto de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 54 y siguientes.

Artículo 50 J.- Corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor verificar el cumplimiento de las sentencias definitivas o equivalentes jurisdiccionales ejecutoriados que los tribunales de justicia dicten en los casos previstos en este párrafo. En caso de incumplimiento, deberá comunicar dicha circunstancia al tribunal respectivo para efectos de lo previsto en el artículo 240 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 K.- El plazo de la prescripción de la acción infraccional y civil se cuenta desde el cese de la infracción. El plazo se interrumpe por la intervención de la autoridad administrativa, entendiéndose por ésta cualquier requerimiento formal de la autoridad administrativa al proveedor a propósito de la infracción en cuestión.”.

2) Sustitúyense los incisos segundo y tercero de su artículo 52, por los siguientes:

“El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación, si ésta no se hubiere efectuado.

La resolución que declare admisible la demanda será apelable en el solo efecto devolutivo. Estas apelaciones gozarán de preferencia para su vista y fallo. En contra de la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad o inadmisibilidad no procederá recurso alguno.”.

3) Sustitúyese, en el artículo 58, el punto y coma(;) ubicado al final de su letra f) por un punto aparte (.) y agréganse, a continuación, los siguientes incisos, nuevos:

“El proveedor siempre podrá presentar al Servicio Nacional del Consumidor propuestas de acuerdos sujetos a aprobación judicial, que contengan alternativas de solución para todos los consumidores afectados por la misma situación. Estas propuestas deberán entregar antecedentes suficientes sobre el hecho que lo 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, la forma como se harán efectivas las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones, las que deberán incluir, en todo caso, el pago establecido en la letra a) del artículo 50 H. Asimismo deberá indicar cómo acreditará ante el Servicio Nacional del Consumidor 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.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá a la aprobación del juez dicha propuesta si estima que asegura el cese de la conducta que afecta los derechos de los consumidores, resarce a los grupos o subgrupos de consumidores afectados que defina por medio de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones que procedan, siempre que éstas se efectúen automáticamente por el proveedor cuando éste cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas o, en su defecto, sin costos o cargas innecesarias para los consumidores.

El juez respectivo deberá aprobarla si no la estima contraria a derecho o arbitrariamente discriminatoria y ordenará su cumplimiento íntegro. Además determinará la responsabilidad infraccional del proveedor, si ésta no hubiese sido declarada con anterioridad, y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. En este caso, el juez deberá rebajar a la mitad la suma de las multas que corresponda por cada consumidor afectado.

Las asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos del artículo 51 podrán hacer presente sus observaciones sobre la propuesta dentro del plazo que fije el tribunal para lo cual serán notificadas por cédula a entero costo del proveedor.”.

- - - - -

Acordado en sesión celebrada el día 6 de octubre de 2010, con la asistencia de los Honorables Senadores señores José García Ruminot (Presidente), Andrés Allamand Zavala, Jovino Novoa

Vásquez, Eugenio Tuma Zedán y Andrés Zaldívar Larraín.

Sala de la Comisión, a 20 de octubre de 2010.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA 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° 6.543-03.

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: Atendido que la práctica ha mostrado que la defensa de intereses colectivos y difusos no ha dado los resultados esperados, especialmente en lo que atañe a la indemnización de los daños sufridos por el consumidor, el proyecto aspira a establecer nuevos incentivos para que aquéllos tengan acceso rápido y expedito a la justicia, en orden a obtener la reparación de perjuicios, así como desincentivos a las empresas que compiten deslealmente y no respetan los derechos de los consumidores.

II. ACUERDOS: Aprobado en general (4x0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: El proyecto consta de un artículo único, dividido en tres numerales.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: El inciso segundo del artículo 50 H que el proyecto incorpora en la ley N° 19.496, otorga una nueva atribución al juez, por lo que tiene el carácter de orgánico constitucional, conforme al artículo 77 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 66, inciso segundo, del mismo cuerpo normativo.

V. URGENCIA: No tiene.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mensaje de la ex Presidenta de la República, señora Michelle Bachelet Jeria.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: Segundo trámite.

VIII. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: Inició su tramitación en el Senado el día 1 de septiembre de 2009, pasando a la Comisión de Economía.

IX. TRÁMITE REGLAMENTARIO: Primer informe.

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

- Ley N° 18.959, que creó el Servicio Nacional del Consumidor.
- Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

- Ley N° 19.955, que incorporó a la anterior la defensa de intereses colectivos y difusos.
- Leyes N° 19.659 y N° 19.761, sobre cobranzas ilegales.

Valparaíso, a 20 de octubre de 2010.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario de la Comisión