INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 58 DE LA LEY NÚMERO 19.496, ESTABLECIENDO LA OBLIGACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE CONCURRIR A UNA MEDIACIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN Nº 7078-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar el proyecto de ley, de origen en una moción de las Diputadas señoras **Carolina Goic, Mónica Zalaquett** y de los Diputados señores **Pedro Araya, Fuad Chahín, Sergio Ojeda, Ricardo Rincón, Jorge Sabag, René Saffirio, Mario Venegas** y **Patricio Vallespín,** que se individualiza en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia.

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DEL PROYECTO.

Modifica la ley N° 19.496, en cuanto a exigir la comparecencia del proveedor reclamado ante el Servicio Nacional del consumidor, con el objeto que proponga alternativas de solución.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No requiere de dicho trámite.

4.- EL PROYECTO FUE APROBADO, EN GENERAL, POR MAYORÍA DE VOTOS.

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA SEÑORA **CRISTINA GIRARDI** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **GONZALO ARENAS, GUILLERMO CERONI, FUAD CHAHÍN**, **MIODRAG MARINOVIC**, **JOAQUÍN TUMA** Y **PATRICIO VALLESPÍN**. SE ABSTUVO EL DIPUTADO SEÑOR **JOSÉ MANUEL EDWARDS**.

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL SEÑOR **FUAD CHAHÍN VALENZUELA**.

---

[1] La tramitación completa de esta moción se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados.

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de las señoras Ximena Castillo y Alejandra Vega, Jefa y abogada del Departamento de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente.

II.- <u>ANTECEDENTES.-</u>

Los patrocinantes de la iniciativa hacen mención de lo preceptuado en el N° 2 del artículo 1° de la ley N°19.496, donde se define como proveedor:

Las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

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

A su turno, citan lo preceptuado en la letra f) del artículo 58 donde se establece, dentro de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, la de recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos, y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de la inconformidad, con el fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

La referida norma, dicen, contempla la comparecencia voluntaria de las partes. De esta manera, en la realidad, lo que ocurre es que en la mayoría de los casos sólo concurre el afectado, quien siente que pierde su tiempo y sufre mayor frustración, desperdiciándose la posibilidad de lograr un acuerdo beneficioso.

Durante el año 2009 el Servicio Nacional del Consumidor recibió 116.037 consultas y 58.825 reclamos. Para la situación de juicios iniciados durante ese año se presentaron 348 casos sobre protección al consumidor, que terminaron en los juzgados de policía local. Además, el Servicio se hizo parte en 250 juicios, de los cuales un 70% de éstos tuvo resultados favorables para los consumidores del país. De acuerdo a la cuenta pública de diciembre de 2009, se llevaron a cabo 103 mil mediaciones cerradas (mediación entre proveedor y consumidor para resolver controversias en materias de consumo, de la cual podría resultar un acuerdo entre consumidor-proveedor).

Sostienen que la instancia de la mediación, la cual ha tenidos buenos resultados en otros procedimientos, como el de familia, debe ser potenciada estableciendo la obligatoriedad de concurrencia para ambas partes, de manera de disminuir los tiempos, los costos y mejorar los resultados.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Consta de un artículo único, que modifica la ley N° 19.496, en cuanto a exigir la comparecencia del proveedor reclamado ante el Servicio Nacional del consumidor, con el objeto que proponga alternativas de solución. La no concurrencia de aquél se considerará infracción a la ley.

III.- INTERVENCIÓN,

Doña **Ximena Castillo**, Jefa del Departamento de la División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, señaló que el proyecto de ley es una buena iniciativa, ya que otorga fuerza vinculante al llamamiento que hace el Servicio a los proveedores en la etapa de entendimiento voluntario, como lo denomina la letra f) del artículo 58.-

La idea es, desde luego, beneficiosa para los consumidores afectados en sus derechos, por cuanto da mayor grado de certidumbre en esta etapa, al ser obligatorio para los proveedores concurrir. Destacable resulta, por lo mismo, dijo, que se señale un plazo para la respuesta, así como considerar una eventual sanción para el caso de transgredir la norma.

IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en la moción y lo expuesto por quienes asistieron a la Comisión, los señores Diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó del todo conveniente exigir la comparecencia del proveedor reclamado ante el Servicio Nacional del consumidor, en la etapa de entendimiento voluntario, con el objeto que proponga alternativas de solución dentro de un plazo determinado, así como sancionar su incumplimiento. Ello es beneficioso por cierto para los consumidores que hayan resultado afectados en sus derechos, por cuanto da mayor grado de certidumbre jurídica.

Puesta en votación general la idea de legislar, se **APRUEBA** por mayoría de votos.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

El artículo único de la moción, que modifica la letra f) del artículo 58 de la ley N° 19.496, estableciendo la obligatoriedad de concurrir por parte del proveedor, **fue aprobado, por mayoría de votos, en iguales términos.**

Votaron a favor la Diputada señora **Girardi** y los Diputados señores **Arenas, Ceroni, Chahín**, **Marinovic**, **Tuma** y **Vallespín**. Se abstuvo el Diputado señor **Edwards**.

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No hay.

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

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

1.- Reemplázase la frase "voluntariamente pueda concurrir y proponer" por "concurra y proponga dentro del término de quince días hábiles contados desde la recepción de la comunicación respectiva".

2.- Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo:

"La no concurrencia del reclamado se considerará infracción a esta ley.".".

****

Sala de la Comisión, a 28 de junio de 2011.

Tratado y acordado en sesión de fecha 21 de junio de 2011, con la asistencia de las Diputadas señoras Cristina Girardi y Mónica Zalaquett y de los Diputados señores Gonzalo Arenas (Presidente), Guillermo Ceroni, Fuad Chahín, José Manuel Edwards, Miodrag Marinovic, Frank Sauerbaum, Joaquín Tuma, Patricio Vallespín, Enrique Van Rysselberghe y Pedro Velásquez.

El Diputado señor Marcelo Díaz reemplazó al Diputado señor Carlos Montes.

Asiste además el Diputado don Felipe Harboe.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión