**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MIPYMES, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

**BOLETÍN N° 9.369-03**[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo informa el proyecto de ley mencionado en el epígrafe, de origen en un mensaje de S.E. la Presidenta de la República.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

1.- Idea matriz o fundamental del proyecto

La idea matriz del proyecto consiste en perfeccionar la ley N° 19.496, incorporando a la institucionalidad que rige la protección de los derechos de los consumidores elementos que la modernicen, haciéndola más ágil y eficiente, a fin de generar una mayor competitividad y confianza de la ciudadanía en los mercados.

2.- Normas de carácter orgánico constitucional

Las disposiciones contenidas en los numerales 8) letra d), 12), 20), 21), 23), artículo 50 O, numeral 29), 30) letra b), 31), 40) letra a) párrafo quinto, letra e) párrafo sexto, letra f) párrafo segundo, letra o), letra u) literal ii), letra v)

3.- Trámite de Hacienda

Los numerales 6), 7), 8) letras a), b), d), 9), 11), 16, artículo 54 Ñ, numeral 34), 38), 39), 40) letra a) párrafo sexto, letra e) párrafo tercero, letra u) literal i) del artículo primero y los artículos primero, quinto, séptimo y octavo transitorios.

4.- El proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de los diputados presentes señores Jaime Bellolio, Fuad Chahin, Daniel Farcas, señora Maya Fernández, Felipe Kast, Daniel Núñez, Jaime Pilowsky, y Marcelo Schilling.

5.- Artículos o indicaciones rechazadas

**-** Del diputado señor Edwards, para eliminar el numeral 5).

- Del diputado señor Farcas, para sustituir el numeral 6).

[1] La tramitación completa del mensaje se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://www.camara.cl/

- De los diputados señores Arriagada, Auth, Berger, Browne, Campos, Castro, Espejo, Espinosa, Farcas, Farías, Fuenzalida, Insunza, Jaramillo, Jiménez, León, Letelier, Lorenzini, Melo, Meza, Monsalve, Morano, Marco Antonio Núñez, Poblete, Robles, Santana, Silber, Torres, Tuma, Urízar y Venegas para modificar el numeral 7).

- De los diputados señores Chahin y Farcas, para modificar el numeral 7).

- Del Ejecutivo para reemplazar la letra c) del numeral 10), que pasa a ser d).

- Del diputado señor Felipe Kast para modificar el numeral 12).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 13).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 23).

- De los diputados señores Farcas y Tuma, para modificar el numeral 23).

- De la diputada señora Fernández, para modificar el numeral 23).

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar el artículo 50 I.

- De la diputada señora Fernández, para modificar el artículo 50 J.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar en el numeral 29) una letra b).

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para modificar el numeral 29).

- De los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 29).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar el numeral 30).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 31).

- Del diputado señor Núñez, don Daniel, para modificar el numeral 33).

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar el artículo 54 O.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar el artículo 54 P. (2)

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar el numeral 39).

- La letra a) del numeral 40) del proyecto.

- Del Ejecutivo para modificar la letra a) del numeral 40). (2)

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar la letra a) del numeral 40).

- Del diputado señor Chahin para modificar la letra a) del numeral 40).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar la letra d) del numeral 40).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar la letra i) del numeral 40).

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar la letra s) del numeral 40).

6.- Indicaciones declaradas inadmisibles

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para modificar el numeral 29).

- Del diputado señor Joaquín Tuma para sustituir el epígrafe: “El procedimiento de Mediación Colectiva”.

- Del diputado señor Poblete, para reemplazar las letras d) y e) del numeral 40).

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para modificar el literal e) del numeral 40).

- Del diputado señor Tuma, para sustituir la letra e) del numeral 40).

- Del diputado señor Núñez para modificar la letra l) del numeral 40).

7.- Se designó diputado informante al señor FARCAS, don DANIEL.

Asistieron a la Comisión, especialmente invitados los señores (as):

1) Luis Felipe Céspedes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo

2) Jorge Grunberg, Asesor Ministerio de Economía

3) Daniel Montalva, Abogado ILD (Ses. 11ª 10/06/14).

4) Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile (Ses. 11ª 10/06/14).

5) María Elina Cruz, Directora del Centro de Libre Competencia de la PUC (Ses. 12ª. 17/06/2014).

6) Hernán Calderón, Presidente de CONADECUS (Ses. 12ª. 17/06/2014).

7) Andrés Parra, Abogado de CONADECUS (Ses. 12ª. 17/06/2014).

8) Stefan Larenas, Presidente de ODECU (Ses. 12ª. 17/06/2014).

9) Richard Caamaño, Presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur (Ses. 12ª. 17/06/2014).

10) Fernando Balcells, Presidente de la Asociación de Consumidores Inmobiliarios de Santiago (Ses. 12ª. 17/06/2014).

11) Peter Hill, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago (Ses. 12ª. 17/06/2014).

12) Cristian García-Huidobro, Secretario General de la Cámara de Comercio de Santiago (Ses. 12ª. 17/06/2014).

13) Rafael Cumsille, Presidente de la Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile, Confedechtur (Ses. 13ª. 1/07/2014).

14) Claudio Ortiz, Gerente General del Comité del Retail Financiero (Ses. 13ª. 1/07/2014).

15) Federico Joannon, Presidente de la Asociación Gremial de Profesionales Asesores de Consumidores y Usuarios de Chile, Prodec-Chile A.G. (Ses. 13ª. 1/07/2014).

16) Jorge Awad, Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (Ses. 14ª. 8/07/2014).

17) Francisco Zúñiga, Abogado Constitucionalista, de la ABIF (Ses. 14ª. 8/07/2014).

18) Ricardo Mewes, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (Ses. 14ª. 8/07/2014).

19) Eduardo Engel, Andrea Repetto y Nicole Nehme, Presidente y Directoras del Centro de Estudios Espacio Público (Ses. 14ª. 8/07/2014).

20) Francisca Barrientos, Investigadora de la Fundación Fernando Fueyo (Ses. 14ª. 8/07/2014).

21) Luis Cordero, Gabriel Hernández y Mauricio Tapia, Profesor de Derecho Administrativo, de Derecho Público y de Derecho Civil de la Universidad de Chile (Ses. 15ª. 15/07/2014).

22) Marcelo Alonso, Presidente de la Federación Chilena de Industriales Panaderos, Fechipan (Ses. 17ª. 22/07/2014).

23) Susana Carey, Presidenta de la Asociación de Supermercados de Chile A. G. (Ses. 18ª. 5/08/2014).

24) Marcelo Albornoz, Subsecretario de Justicia (Ses.19ª. 12/08/2014).

25) María Eugenia Espinoza y Andrés Montaner, Presidenta y Vicepresidente del Instituto de Jueces de Policía Local (Ses. 19ª. 12/08/2014).

26) Juan José Ossa, ex Director Nacional del Sernac (Ses. 20ª. 19/08/2014).

27) Ángel Salazar, Representante de la Asociación de Consumidores de Quintero (Ses. 20ª. 19/08/2014).

## II.- ANTECEDENTES

En el mensaje se hace presente que a casi dos décadas de la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institucionalidad chilena en la materia ha experimentado importantes avances. Ella ha contribuido a trazar una senda hacia mercados más transparentes y confiables, con consumidores exigentes, informados y que demandan el cumplimiento de sus derechos.

En ese contexto, un rol relevante le ha cabido al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), que, en virtud de la ley, tiene la función de velar por el cumplimiento de las disposiciones de aquella y demás normas que dicen relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y efectuar acciones de información y educación de los mismos.

No obstante los avances, se puede constatar que el sistema carece de herramientas disuasorias suficientes y de formas eficaces de resolver conflictos que afectan a una gran cantidad de chilenos, especialmente en el ámbito de sus intereses individuales.

En la articulación de una institucionalidad moderna de protección de los derechos de los consumidores, además de fortalecer las capacidades del Estado, es fundamental potenciar a la sociedad civil para que tenga la capacidad real para cumplir con su rol, en forma independiente del Gobierno

y del sector privado. En esta materia, la ley le ha asignado un papel fundamental a las Asociaciones de Consumidores, quienes cumplen la misión de proteger, informar y educar a los consumidores, así como asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten. Respecto de dichas Asociaciones, hoy pesan rigideces regulatorias que amenazan su viabilidad financiera y les restringen en el cumplimiento de sus funciones.

Se propone la introducción de modificaciones que tienen por objeto generar los incentivos adecuados a fin de que los conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos en el tráfico económico se resuelvan dentro de plazos razonables.

Una mejor protección de los derechos de los consumidores es un tema gravitante para el presente y el futuro de Chile. Los mercados necesitan de reglas claras y de organismos que las ejecuten eficazmente, a fin de generar confianza en la ciudadanía y además reprimir severamente a quienes, quebrantando dicha confianza, cometan abusos que afectan a cada uno de los chilenos.

## III. CONTENIDO DEL PROYECTO

Conforme al relato del mensaje, se dota al Sernac de facultades que le permitan cumplir su cometido de manera eficaz, en línea con lo que ocurre con otros órganos de la Administración que protegen los derechos ciudadanos a nivel transversal en los mercados (como la Fiscalía Nacional Económica) y con aquellos que actúan en mercados regulados (como es el caso de las diversas superintendencias), confiriéndole facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general.

El proyecto le confiere al Sernac la facultad de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable la ley.

Se contempla la facultad del Sernac de ingresar a inmuebles con el auxilio de la fuerza pública en caso que los fiscalizados le nieguen el acceso. Asimismo, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

En el ámbito del interés individual del consumidor, se establece un procedimiento administrativo sancionatorio que es resuelto por el Director Regional del Sernac respectivo, con todos los derechos y garantías de un debido proceso administrativo. En el caso de que se configuren infracciones al interés individual del consumidor, dicho procedimiento podrá culminar con la aplicación de multas y otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida. Entre ellas, especialmente relevante resulta la facultad que se propone para que el Sernac pueda ordenar la devolución de las cantidades pagadas en exceso o el reintegro de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a ley, con reajustes e intereses.

Cabe precisar que el proyecto establece mecanismos de impugnación que constituyen un contrapeso adecuado a las nuevas atribuciones sancionatorias del Sernac. En contra de las resoluciones dictadas por el Director Regional del Sernac en el ámbito de su potestad sancionatoria, se podrá interponer un recurso de reposición ante el mismo, o uno jerárquico ante el Director Nacional del Sernac. Asimismo, el afectado podrá reclamar por ilegalidad ante el Juez de Letras en lo Civil competente, dentro del plazo de 10 días.

El proyecto establece una tramitación breve y sumaria y prevé un mecanismo para que el consumidor afectado pueda ejercer ante el mismo Juez de Letras en lo Civil las acciones indemnizatorias que correspondan. En el caso que ello ocurra, el Juez de Letras en lo Civil resolverá en una sola sentencia tanto la reclamación a la resolución del Sernac, como los daños sufridos por el consumidor. Aquellas causas en que el monto de la indemnización demandada no supere las 30 UTM, se tramitarán como procedimiento de única instancia. En el resto de los casos, en contra de la sentencia del Juez de Letras en lo Civil que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, contemplándose una tramitación acelerada y preferencia para su fallo. En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.

Con el fin de otorgar certeza tanto a proveedores como consumidores, el proyecto le confiere al Sernac la facultad de aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

Para los efectos de dictar normas de alcance menor a la ley, que complementen la normativa de protección de los derechos de los consumidores, se le asigna al Sernac la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general que serán obligatorias para los proveedores.

Por otra parte, en el ámbito del interés colectivo o difuso de los consumidores, se preserva y perfecciona la facultad del Sernac de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger dichos intereses. El proyecto regula su procedencia, su plazo de duración, su publicidad a fin de que los consumidores afectados o las Asociaciones de Consumidores puedan efectuar observaciones y sugerir ajustes en las soluciones propuestas, y sus efectos en el caso en que se arribe a un acuerdo que solucione el conflicto.

Finalmente, con el objeto de dotar de mayor independencia al Director Nacional del Sernac, se propone una reforma al estatuto que lo rige en materia de nombramiento y remoción, siendo incluso más riguroso que el que hoy rige para el Fiscal Nacional Económico. El Director Nacional 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. La duración del cargo será de cuatro años,

pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez. Para los efectos de su remoción, se requiere activar un procedimiento fundado en que concurra una negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones o una incapacidad. El procedimiento comienza a requerimiento del Ministro de Economía, quien debe solicitar un informe favorable al pleno de la Corte Suprema, para finalmente el Presidente de la República disponer su remoción.

El proyecto reemplaza la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver las infracciones e indemnizaciones en materia de conflictos de interés individual. Las denuncias por infracciones serán resueltas por el Sernac. En tanto que las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia, en particular por los Juzgados de Letras en lo Civil.

Con la finalidad de garantizar la necesaria asistencia jurídica y representación judicial a los consumidores afectados, el proyecto prevé un mecanismo de financiamiento para que las Asociaciones de Consumidores cumplan un rol relevante en ese contexto.

Se deroga la prohibición a las Asociaciones de Consumidores de desarrollar actividades lucrativas, las cuales a esta fecha sólo pueden limitarse al financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias.

Por otra parte, con el objeto de conferirles a las Asociaciones de Consumidores un rol mucho más activo, tanto en la representación del interés individual como del interés colectivo o difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, el proyecto contempla que el Estado, a través del Fondo concursable contemplado en la ley, asignará recursos a las Asociaciones de Consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento.

Como contrapartida a los nuevos derechos que se les confieren, se introduce la prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores o trabajadores, sin perjuicio de las gratificaciones legales que les correspondan. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos. Asimismo, se contempla la prohibición para las Asociaciones de Consumidores de celebrar actos o contratos con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores, incluyendo la prestación de servicios o contratos de trabajo.

Finalmente, para fiscalizar adecuadamente a las Asociaciones de Consumidores, se propone una reforma al decreto ley N° 2.757, que Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales, señalándose que aquellas estarán sometidas a reglas especiales sobre financiamiento, contabilidad y transparencia.

Tomando en consideración la entidad de los bienes jurídicos protegidos en cada caso y la experiencia práctica recogida en las casi dos décadas de aplicación de la ley, se propone un aumento en los montos de las multas contempladas en ella.

El alza en los montos de las multas, sumado a las mayores facultades con que contará el Sernac, especialmente la de fiscalización están llamados a constituir un relevante incremento en la capacidad disuasiva del sistema.

Asimismo, se efectúa un ajuste de los parámetros a partir de los cuales se determina el monto de las multas. Se mantienen los siguientes: la cuantía de lo disputado, 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 gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor. Además, se agregan: la cantidad de infracciones por parte del proveedor, la calidad de reincidente del infractor; la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación; y, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el número de consumidores afectados.

Con el objeto de reparar íntegramente los daños causados a los consumidores, se ha estimado que resulta necesario eliminar la restricción que contempla el Nº 2 del artículo 51 de la ley, de modo que sí procedan las indemnizaciones que reparen el daño moral causado por una infracción al interés colectivo o difuso de los consumidores.

Por último, el consumidor podrá utilizar la prueba que emane del procedimiento administrativo sancionatorio llevado a cabo por el Sernac en su acción indemnizatoria, resultando beneficiado, ya que no tendrá que soportar todo el costo de probar los hechos constitutivos de la infracción.

Con la finalidad de corregir el efecto adverso a la protección de los derechos de los consumidores que produce el acotado plazo de 6 meses de prescripción de las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional contemplado en el artículo 26 de la ley, se propone aumentarlo a 2 años.

Asimismo, se contempla aclarar el momento desde el cual se comienza a contar el plazo de prescripción extintiva de las acciones, estableciéndose que el plazo de 2 años se computará desde que la infracción “haya cesado” y no desde que “se haya incurrido en la infracción respectiva” como lo establece la ley vigente.

## IV.- DISCUSIÓN GENERAL DEL PROYECTO

El señor Luis Felipe Céspedes, Ministro de Economía, Fomento y Turismo planteó que la defensa de los consumidores permitirá una mejor sociedad y una mejor democracia. De ahí esta propuesta de reforma a la institucionalidad protectora de los derechos del consumidor, con la cual se busca asegurar relaciones más equitativas entre los diversos actores sociales y lograr que la confianza sea la base más sólida de nuestras relaciones cívicas, políticas y comerciales, introduciendo para ello un cambio sustancial que asegure que los derechos consagrados de las personas sean respetados en cualquier circunstancia, además de fomentar la confianza y eficiencia en los mercados.

Chile cuenta hoy con dos pilares para generar confianza y eficiencia en los mercados, cuales son la Ley de Defensa de la Libre Competencia (decreto ley Nº N°211, de 1973) y la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (N° 19.496, de 1997). En ambas materias hay camino por avanzar, aunque en libre competencia nuestra institucionalidad está en un estado de evolución bastante superior. En cambio, la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores debe ser modernizada, para respaldar efectivamente a nuestros ciudadanos frente a los abusos de que son víctimas, en todos los mercados.

A modo de diagnóstico, señaló el señor Ministro que la institucionalidad vigente presenta las siguientes características:

(1) Sernac con facultades débiles.
(2) Bajo poder de disuasión del sistema.
(3) Diseño institucional que genera indefensión en el consumidor.
(4) Desconfianza de un rol más activo de la sociedad civil, concretado en las asociaciones de consumidores.
(5) Existencia de obstáculos jurídicos que impiden una protección efectiva de los derechos de los consumidores.

En lo que respecta al Sernac, afirmó que éste ha sido identificado como un "león sin dientes", debido a sus casi nulas facultades de fiscalización, ostensiblemente inferiores a las de las superintendencias y en virtud de las cuales sólo puede solicitar información por escrito, sin que pueda la solicitud incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial, o que se refieran a la estrategia de negocios del proveedor. Tampoco se contempla la posibilidad de fiscalizar en terreno.

En lo que atañe a la defensa del consumidor, el Sernac cumple actualmente un rol eminentemente mediador en la protección del interés individual, limitándose, al recibir un reclamo de parte de un consumidor, a ponerlo en conocimiento del proveedor, el cual puede acoger el reclamo, rechazarlo o simplemente no responder.

Por otra parte, las casi nulas facultades de fiscalización del Sernac, sumadas al bajo monto de las multas contempladas en la ley, configuran un sistema con escaso poder de disuasión. En efecto, los montos de las multas contempladas en la ley vigente son simbólicas y no guardan relación con el bien jurídico protegido en cada caso, ante lo cual, en algunas ocasiones, el

Servicio ha buscado explotar mediáticamente los costos reputacionales que puede conllevar para el proveedor verse involucrado en estas infracciones.

Es así que este diseño institucional genera indefensión en el consumidor, ya que, en caso de que el proveedor rechace un reclamo o no responda, el Sernac sólo puede informar al primero de tales circunstancias, indicándole que le asiste el derecho de denunciar y demandar civilmente al segundo ante el juzgado de policía local competente (JPL); y sólo en el evento que el consumidor interponga una denuncia y una demanda civil, el JPL puede: (i) sancionar con multas al proveedor, y (ii) decretar la indemnización de los perjuicios que éste haya causado al demandante. Este rol eminentemente mediador del Sernac gatilla que una gran cantidad de los casos que ingresan al sistema resulten insatisfechos, como se muestra en el siguiente cuadro:

| CAUSAL DE CIERRE | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| PROVEEDOR ACOGE | 170.686 | 56,39% |
| PROVEEDOR NO ACOGE | 88.514 | 29,24% |
| PROVEEDOR NO RESPONDE | 35.855 | 11,84% |
| PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE | 4.707 | 1,55% |
| DERIVADO | 2.011 | 0,66% |
| ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA TRAMITAR | 935 | 0,31% |
| TOTAL GENERAL | 302.708 | 100,00% |

Periodo enero - diciembre 2013
Fuente: SERNAC.

Como se puede apreciar, según los datos expuestos:

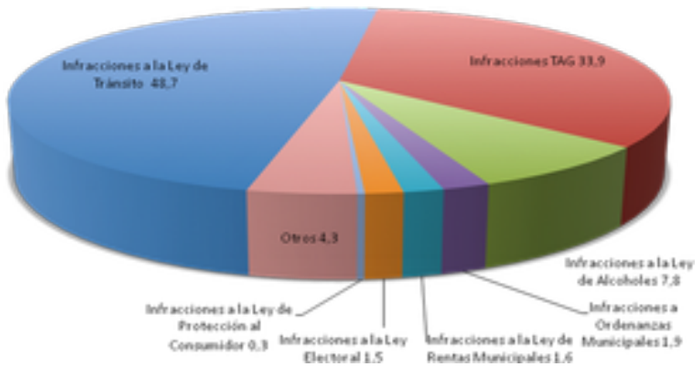
- El 56,39% de los reclamos planteados por los consumidores fueron acogidos por los proveedores, mientras que el 41,08% de ellos no fueron acogidos o respondidos.
- Es decir, de un total de 302.708 reclamos, 170.686 son acogidos y 124.369 no son acogidos o respondidos, y de éstos sólo 11.280 (8,77%) llegan al Juzgado de Policía Local por vía de denuncia y demanda.
- Ello implica que sólo el 3,72% del total de los reclamos que ingresan al Sernac terminan en los Juzgados de Policía Local.
- De acuerdo a cifras del Sernac, en la RM, sólo en el 15% de las causas que los Jueces de Policía Local conocen por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se determinan indemnizaciones para los éstos.

Lo anterior se explica porque:

- La posibilidad de comparecer sin abogado se ha traducido en que los consumidores deban afrontar sus juicios y generar la prueba sin

asistencia jurídica, asumiendo todos los costos y quedando en la indefensión frente a las empresas que siempre comparecen con abogado.

– Los JPL no son expertos en infracciones en materia de protección de los derechos de los consumidores. De las 3.368.064 causas ingresadas en el año 2012, tan solo 11.489 (0,3%) corresponden a este tipo de infracciones, según se muestra a continuación:




– Existe, además, una alta sobrecarga de trabajo en los Juzgados de Policía Local, fundamentalmente en áreas urbanas.
– Por último, se aprecia una importante discriminación según condición socioeconómica en relación a la forma en que las personas resuelven sus conflictos comerciales más relevantes: frente al incumplimiento de obligaciones que emanan de un mismo contrato, el proveedor demanda al consumidor deudor en los juzgados civiles (experto), mientras que el consumidor demanda al proveedor infractor en los JPL (inexperto).

No obstante lo señalado, los consumidores que más acuden a los Juzgados de Policía Local son aquéllos que cuentan con más recursos económicos.

| COMUNA | N° Habitantes | N° Causas (2012) |
|---|---|---|
| La Pintana | 190.270 | 7 |
| Lo Prado | 104.411 | 8 |
| Las Condes | 246.474 | 470 |

– En la práctica, existen interpretaciones contradictorias de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de los distintos Juzgados de Policía Local, lo cual afecta la seguridad jurídica y el desarrollo de una jurisprudencia consistente que proteja a los consumidores.
– Como se aprecia en la tabla siguiente, existe evidencia de que los casos tramitados se concentran en los grandes centros urbanos y su número es muy marginal en zonas rurales:

| Comuna | N° Causas (2012) |
|---|---|
| Taltal | 2 |
| Tocopilla | 3 |
| Mejillones | 0 |
| Chañaral | 4 |
| Papudo | 1 |
| Puchuncaví | 0 |
| Catemu | 1 |
| Doñihue | 1 |
| Coltauco | 0 |
| Pichidehua | 0 |
| Molina | 0 |
| Mulchén | 0 |
| Maullín | 0 |

Con respecto al rol de la sociedad civil, como se dijo:

– El sistema desconfía de las asociaciones de consumidores, por cuanto sólo les permite efectuar las actividades económicas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de sus fines propios (artículo 9°, letra a, de la ley vigente).
– Otra muestra de desconfianza en el rol de las asociaciones de consumidores se concreta en que el fondo concursable contemplado en el artículo 11 bis de la ley vigente no puede financiar la representación de consumidores ante las autoridades administrativas o los tribunales de justicia.

Por último, los obstáculos jurídicos que impiden una protección efectiva de los derechos de los consumidores consisten en que:

– La ley vigente no permite que los daños causados al interés colectivo o difuso de los consumidores sean reparados íntegramente. Se encuentra prohibida la posibilidad de que se indemnice el daño moral en este ámbito.
– Reducido plazo de prescripción de las acciones que persiguen hacer efectiva la responsabilidad contravencional: tan sólo seis meses desde que se haya incurrido en la infracción.

Por todo lo anterior, el proyecto contempla la creación de un nuevo sistema de protección al consumidor, cuyas bases son las siguientes:




En particular, se propone fortalecer institucionalmente al Sernac, asignándole nuevas funciones en los siguientes ámbitos de competencia:

| | |
|---|---|
| Labor preventiva del Sernac | • Facultad de fiscalizar el cumplimiento de toda la normativa.<br>• Facultad de solicitar antecedentes en forma amplia.<br>• Facultad de ingresar a inmuebles con el auxilio de la fuerza pública en caso que los fiscalizados nieguen el acceso.<br>• Facultad de imponer multas, en caso de negativa a sus requerimientos en el marco de sus acciones de fiscalización, ascendentes a 1.000 UTM. |
| Labor sancionatoria del Sernac | • En el ámbito del interés individual, el Servicio podrá resolver que se imponga a los proveedores infractores:<br>• Multas.<br>• Devolución de cantidades pagadas en exceso o cobros indebidos, con reajustes e intereses.<br>• Otras medidas correctivas o preventivas: reposición de productos defectuosos. |
| Labor interpretativa del Sernac | • Con el fin de otorgar certeza tanto a proveedores como a consumidores, se confiere al Sernac la facultad de aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores. (Ej.: aclarar cómo cumplir con el deber de informar precios de bienes al público). |
| Labor normativa del | • Se confiere al Sernac la facultad de dictar |

| | |
|---|---|
| Sernac | normas e instrucciones de carácter general, complementarias de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, que serán obligatorias para los proveedores. (Ej.: obligar a farmacias a etiquetar cajas de remedios). |
| Labor mediadora del Sernac en casos de interés colectivo o difuso | • Perfeccionamiento de la facultad de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Se regula su procedencia, plazo de duración, publicidad y efectos. |
| Nombramiento y remoción del Director Nacional | • Con el objeto de dotarlo de mayor independencia, se reforma su estatuto de nombramiento y remoción, siendo incluso más riguroso que el que hoy rige para el Fiscal Nacional Económico. |

Esta asignación de nuevas funciones lleva aparejada una mayor dotación de personal y cobertura territorial, que se traduce en las siguientes medidas:

- Aumento del presupuesto del Servicio, de $ 8.662 millones a $ 21.725 millones en régimen.
- 322 nuevos funcionarios, 87% de los cuales se destinarán a las direcciones regionales.
- Nuevas oficinas provinciales y comunales, y convenios de colaboración con las 345 municipalidades del país, a fin de contar con funcionarios capacitados y centros de atención equipados tecnológicamente.

Otra medida destinada a superar las falencias del actual sistema de protección de los consumidores consiste en el reemplazo de la competencia de los juzgados de policía local en conflictos de interés individual, con las siguientes consecuencias:

- Las denuncias por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor serán resueltas por los directores regionales del Sernac, quienes podrán aplicar multas y otras medidas con el fin de prevenir o corregir las infracciones cometidas, como ordenar la devolución de las cantidades pagadas en exceso o el reintegro de los cobros indebidos.

- Impugnación administrativa vía recurso de reposición o jerárquico ante el Director Nacional.

- Impugnación judicial vía reclamo de ilegalidad ante el juez de letras en lo civil.

- Incentivo a no reclamar en caso de multa: descuento de 25%.

Adicionalmente, este nuevo sistema presenta las siguientes ventajas:

- Las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los tribunales ordinarios de justicia en procedimiento sumario.

- Los jueces civiles son los adecuados para generar una jurisprudencia uniforme y de calidad.

- En caso de reclamación, habrá posibilidad de que el consumidor demande inmediatamente y se falle conjuntamente lo infraccional y lo indemnizatorio por el juez civil.

- Las causas de hasta 30 UTM siempre serán resueltas en única instancia.

- Aprovechamiento de prueba obtenida en procedimiento sancionatorio para el procedimiento indemnizatorio (sinergias probatorias). En la actualidad. el consumidor debe generar toda la prueba para que el daño sea indemnizado y comparece sin abogado. El proyecto contempla la posibilidad de que el consumidor utilice en su acción indemnizatoria la prueba que emane del procedimiento administrativo sancionatorio llevado a cabo por el Sernac, de modo que los afectados no tendrán que soportar todo el costo de probar los hechos constitutivos de la infracción.

- El Sernac no es juez y parte, lo cual ofrece mayores garantías de independencia e imparcialidad a la hora de sancionar. El proyecto establece un procedimiento sancionatorio específico, con todas las garantías de un debido proceso administrativo: emplazamiento, derecho a formular descargos, derecho a rendir prueba, etcétera, el cual es llevado adelante por un funcionario instructor, distinto del Director Regional, quien emite un dictamen para que el Director Regional sea quien resuelva en definitiva. La resolución final del Director Regional es impugnable, tanto administrativa como judicialmente.

Cabe precisar que el Tribunal Constitucional ha establecido criterios que legitiman la aplicación de sanciones por parte de las autoridades administrativas, considerando que éstas representan el interés público y no los intereses de parte. Tales criterios se traducen en que tanto la sanción administrativa como la autoridad que la aplique se encuentren establecidas en la ley, y en que exista un procedimiento administrativo sancionador regulado, en el cual se le garantice al ciudadano un debido proceso en el cual pueda ejercer formalmente su derecho a defensa. Ambos criterios se satisfacen plenamente en el proyecto de ley.

Adicionalmente, el Tribunal Constitucional ha observado que: "Si bien puede resultar lícito que los órganos fiscalizadores puedan […] determinar la existencia de una infracción y la cuantía de una multa, la sanción no puede estimarse como cierta e irrevocable para el ordenamiento jurídico, sino una vez que no haya sido reclamada o que, habiéndolo sido, tal reclamo haya sido resuelto en sede jurisdiccional e independiente" (Rol 792/2008, C. 16). El proyecto satisface también esta exigencia, ya que contempla la reclamación por ilegalidad en contra de las resoluciones del Sernac, las que serán conocidas en primera instancia por los juzgados de letras y, en segunda instancia cuando corresponda, por las Cortes de Apelaciones.

Por otra parte, para que el nuevo sistema de protección sea más disuasivo, se contempla un incremento sustancial del monto de las multas en los siguientes términos:

| Infracción | Multa Actual | Multa Propuesta |
|---|---|---|
| Infracción a los Arts. 17 B a 17 J (Contratos de Adhesión Financieros) | Hasta 750 UTM | Hasta 1.500 UTM |
| Venta sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (con exclusión del transporte aéreo) | De 100 a 300 UTM | De 100 a 3.000 UTM |
| Sanción supletoria | Hasta 50 UTM | Hasta 300 UTM |
| Publicidad engañosa | Hasta 750 UTM y hasta 1.000 UTM en caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente | Hasta 1.500 UTM y hasta 3.000 UTM para el caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente |
| Suspensión, paralización o no prestación de servicio contratado | Hasta 150 UTM y hasta 300 UTM en el caso de servicios básicos | Hasta 750 UTM y hasta 1.500 UTM en el caso de servicios básicos |

| Infracción | Multa Actual | Multa Propuesta |
|---|---|---|
| Rotulación defectuosa | De 5 a 50 UTM | De 5 a 300 UTM |
| Información defectuosa productos o servicios riesgosos | Hasta 750 UTM | Hasta 3.000 UTM |
| Publicitar tener sello SERNAC sin tenerlo | Hasta 1.000 UTM | Hasta 2.000 UTM. El doble si hay reincidencia |
| 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 |
| No cumplir acuerdo de mediación | Hasta 750 UTM | Hasta 1.500 UTM |
| No entregar información requerida por SERNAC | Hasta 400 UTM | Hasta 1.000 UTM |

Asimismo, el proyecto elimina la ficción consistente en considerar varias infracciones como una sola en los contratos financieros de adhesión, que fue lo que permitió a Cencosud pagar sólo US$ 3,8 millones por concepto de multas, después de haber sido condenada a pagar alrededor de US$ 70 millones en restituciones e indemnizaciones.

Además, en aquellos casos de reincidencia y cuando el tribunal declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en 25% la indemnización determinada en la sentencia.

En materia de fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, la iniciativa propone las siguientes medidas:

| | |
|---|---|
| Viabilidad financiera | Se contempla la posibilidad de que ejecuten y celebren actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinen los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.<br>Se prevé, además, un incremento en la asignación de recursos, especialmente para representar el interés de los consumidores ante los tribunales de justicia. |
| Correcto destino del financiamiento | Prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros, personas relacionadas o trabajadores.<br>Prohibición de contratar con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores, incluyendo la prestación de servicios o contratos de trabajo. |

Finalmente, se contempla la remoción de ciertos obstáculos jurídicos que impiden una protección efectiva de los consumidores, a saber:

| | |
|---|---|
| Reparación íntegra de los daños causados a los consumidores. | Eliminación de la restricción que establece el Nº 2 del artículo 51 de la ley, de modo que sean procedentes las indemnizaciones que reparen el daño moral causado por una infracción al interés colectivo o difuso de los consumidores. |
| Aumento de los plazos de prescripción. | En la actualidad es de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción. Se propone aumentarlo a dos años desde que haya cesado la infracción respectiva. |

Terminando su exposición, el señor Ministro detalló que la ley en proyecto entrará en vigencia un año después de su publicación en el Diario Oficial, salvo las facultades sancionatorias del Sernac y las facultades jurisdiccionales de los tribunales ordinarios de justicia, en el ámbito del interés individual del consumidor, que entrarán en vigor de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2017;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, del Bío Bío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, desde el 1 de julio de 2017, y

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén, desde el 1 de enero de 2018.

Los diputados señores Chahin, Farcas, Tuma y Espejo, formularon las siguientes observaciones y proposiciones luego de la presentación del señor Ministro:

- Invisibilidad del trabajo parlamentario. Se adujo que la necesidad de fortalecer las atribuciones del Sernac fue una de las conclusiones de la Comisión Especial Investigadora (del caso La Polar), cuyo informe inspiró además la presentación de diversas mociones, entre ellas la que permitiría indemnizar el daño moral causado a los consumidores, actualmente en trámite, lo cual no aparece reconocido en el mensaje del Ejecutivo como hubiera sido deseable. Se propone refundir con el proyecto las iniciativas parlamentarias que aborden temas afines a su contenido.

- Se considera indispensable reforzar la obligación de los proveedores de entregar información clara, completa y oportuna a los consumidores, especialmente en el ámbito financiero.

- Llama la atención que, dada la relevancia que se reconoce al sistema de protección de los consumidores, no se eleve al Sernac al rango de Superintendencia y preocupa que se radique la competencia para reclamar contra las resoluciones del Servicio en los juzgados civiles y no en las Cortes de Apelaciones, como se acostumbra en el caso de los entes fiscalizadores.

El señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo se comprometió a tratar de remediar la omisión relativa al trabajo parlamentario que dio origen al proyecto en análisis. Compartió la apreciación de que el deber de informar refuerza la protección de los consumidores, razón por la cual la inclusión y educación financiera forman parte de la agenda de productividad y competitividad anunciada recientemente. Observó que el proyecto asimila en los hechos el Sernac a una Superintendencia, pero explicó que se ha querido conservar su nombre por el prestigio ganado frente a los consumidores. Aclaró, por último, que los reclamos contra las resoluciones administrativas en sede jurisdiccional no siempre se inician en las Cortes de Apelaciones, como ocurre en el caso de la SVS.

La señora María Eugenia Espinoza, Presidenta del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local, compartió la necesidad de perfeccionar el sistema de protección de los consumidores chilenos, dado que este carece de herramientas disuasorias suficientes y de formas eficaces de resolver los conflictos que les afectan, especialmente en el ámbito de sus intereses individuales. Observó que el proyecto pretende lograr este propósito a través

de dos fórmulas: otorgando al Sernac facultades de interpretar la ley, dictar normas de carácter general, fiscalizar y sancionar; y trasladar a los tribunales civiles la competencia que actualmente ejercen los JPL para conocer de los conflictos individuales que surgen del incumplimiento de las disposiciones de la LPDC.

Al respecto, la expositora estuvo en desacuerdo con los fundamentos de esta última proposición y de la forma en que se pretende elevar el estándar de protección del consumidor, a partir de las siguientes consideraciones:

El Ejecutivo afirma en su mensaje que los JPL no constituyen la sede adecuada para otorgar tal protección porque no son especialistas en la materia; porque resulta muy costoso para el consumidor acudir a la justicia; porque existe una alta sobrecarga de trabajo en los JPL; porque el sistema actual genera una importante discriminación por condición socioeconómica, y porque existen interpretaciones contradictorias de la ley por parte de los distintos juzgados.

Cabe preguntarse, entonces, afirmó, por qué los JPL conocen hasta hoy de los conflictos en materia de consumo. Lo cierto es que la ley N° 18.223 entregó el conocimiento de las acciones individuales de protección al consumidor a estos tribunales, basándose en el antecedente inmediato de ésta, cual es el decreto ley Nº 280, de 1974, cuyo mérito fue sistematizar en un solo cuerpo normativo todas las figuras delictivas existentes hasta entonces en materia económica y de derechos del consumidor, entregando la competencia investigativa y sancionatoria de todas ellas a la Dirección de Industria y Comercio, Dirinco. Con la dictación de la citada ley N° 18.223, el país avanzó en la represión de conductas más propias de las relaciones de consumo, quitándoles el carácter de delitos y sancionándolas simplemente por vía infraccional. De esta forma, la ley calificó como infracción todo incumplimiento de las obligaciones que ella imponía a los proveedores y sustituyó las penas privativas de libertad por multas. Parece ser esta circunstancia lo que motivó la entrega del juzgamiento de estas situaciones a los JPL, por ser éstos especialistas, justamente, en materia infraccional.

Con el fin de dotar de mayor protección al consumidor, el año 1997 se dicta la ley N° 19.496, la que optó por continuar con la competencia de los JPL para conocer de las acciones de interés individual, a decir del mensaje que le dio origen, por ser una judicatura más cercana y accesible a la gente.

Por lo señalado, los fundamentos del proyecto dan cuenta de un profundo desconocimiento acerca del funcionamiento de los JPL. La verdad es que la LPDC es en parte importante un estatuto infraccional, lo que determina que en estos juzgados exista hoy un enorme volumen de causas que, a partir de lo que podríamos llamar "denuncias de autoridad", producen la tramitación masiva de procesos expeditos para la sanción de tales faltas, iniciados por la autoridad fiscalizadora competente, sin necesidad de practicar otro tipo de diligencias. Por otra parte, están los juicios propiamente tales, iniciados por denuncia, querella o demanda de particulares, en que existe claramente una contienda actual entre partes, las que aportan pruebas y generan un debate sobre acciones infraccionales y civiles, que debe ser

resuelto por los tribunales en mérito del proceso y de acuerdo a la legislación concernida. Ha habido un aumento creciente de este tipo de litigios en los JPL, pero estadísticamente son menos que las denuncias de autoridad.

Al indicar el mensaje que los JPL no son especialistas en materia de consumo, lo cual se reflejaría en que solo el 0,3% de las causas que conocieron el año 2012 correspondían a la ley N° 19.496, no da cuenta de la realidad, ya que sin bien ello es cuantitativamente correcto, no considera las distinciones cualitativas pertinentes. Es esa misma estadística, que los jueces de policía local estiman sesgada y desconectada de la realidad, la que permite afirmar que el proyecto del Ejecutivo conlleva un profundo desconocimiento del funcionamiento de los JPL y de la experticia de los jueces, ya que después de casi dos décadas de entrada en vigencia la ley a que éste se refiere, es posible afirmar que ha sido la judicatura de policía local la que, a través de innumerables fallos avalados por las Cortes de Apelaciones, ha permitido crear una jurisprudencia en materia de consumo, a la luz de un derecho impregnado en diversos principios, entre los cuales destaca la protección del más débil. En cambio, la experiencia de los juzgados civiles se limita a 70 casos de interés colectivo o difuso de los consumidores que se han suscitado en el mismo periodo. Hay temas hoy indiscutidos, como el robo en estacionamientos o el de la garantía legal, que son producto de la labor efectuada por los JPL.

Con respecto a la aseveración de que hay interpretaciones contradictorias de la ley por parte de los distintos JPL, estimó que ello revela una clara falta de conocimiento acerca de nuestro sistema judicial y del ejercicio de la jurisdicción, porque, como cualquier letrado sabe, en Chile no existe el sistema de precedentes judiciales, propio del derecho anglosajón, en virtud de lo dispuesto en el artículo 3° del Código Civil. La uniformidad de la jurisprudencia puede ser un propósito del legislador, pero instaurando el recurso de casación o explorando otras vías.

En cuanto a la comparecencia no letrada del consumidor, hace notar la expositora que, cada vez que ha tenido oportunidad, el Instituto ha señalado que la disposición legal que permite al consumidor comparecer sin el patrocinio de un abogado produce un desequilibrio procesal que impacta directamente en la protección de sus derechos, y seguir sosteniendo que esto constituye una facilidad en el acceso a la justicia implica un desconocimiento grave de la realidad.

Por último, destacó que la justicia de policía local es la que se encuentra más ampliamente desplegada en el territorio y, por lo mismo, es la más cercana a la población. Hoy en día, a partir de la dictación ley N° 20.554, que creó nuevos juzgados de este tipo el año 2012, son muy pocas las comunas -por no decir ninguna- en que no existe esta judicatura. Pero si se traslada la competencia en materia de consumo a los tribunales civiles habrá muchos consumidores que deberán trasladarse a otra comuna para interponer sus acciones individuales, agravando un problema típico de estos que justifica su protección legal, como es que el costo de ejercer sus derechos va a ser mayor que los beneficios que deriven de su ejercicio. En definitiva, opina que la modificación propuesta no va a facilitar el acceso a la

justicia y no se va a elevar con ella el estándar de protección que se pretende con la iniciativa en comento.

El diputado señor Tuma consultó la opinión de los invitados sobre la posibilidad de hacer obligatoria la mediación que compete al Sernac y de llevarla a cabo a través de convenios de éste con las CAJ. Planteó la conveniencia de que las CAJ creen una Defensoría del Contribuyente en favor de las Pymes. Acotó, por último, que hay JPL que carecen de recursos suficientes para cumplir sus funciones en aquellos municipios a los que se les impuso la obligación de instalarlos.

El diputado señor Jarpa planteó la posibilidad de que las CAJ se transformen en un órgano administrativo descentralizado que preste servicios de mediación a la gente en distintas materias, y preguntó si los JPL tendrán, en caso de mantenérseles la competencia para conocer en asuntos de consumo, la capacidad necesaria para absorber la mayor demanda que se produzca fruto de las expectativas que el proyecto en debate ha forjado en la población.

El diputado señor Bellolio hizo notar que, a octubre de 2013, había 43 de los JPL creados en 2012 que aún no se instalaban. Preguntó si el Sernac podrá hacerse cargo de la demanda con los funcionarios que el proyecto le asigna y qué opinarían los invitados de que las Pymes fueran sujetos de protección de este Servicio.

El diputado señor Espejo pidió sugerencias de los invitados para reforzar el sistema de mediación en materia de consumo.

El diputado señor Chahin postuló que el Sernac debiera parecerse a la Dirección del Trabajo y tener mediadores institucionales, una defensoría radicada en las CAJ, y contar con tribunales especiales en materias de su competencia. Preguntó si éstas estarían en condiciones de hacerse cargo del sistema de mediación y de la defensoría del consumidor.

Preguntó, también, cuál es el plazo previsto para la implementación de la reforma procesal civil, ya que el proyecto la supone operativa para trasladar la competencia de los JPL a la justicia ordinaria. Observó que la Corte Suprema no estaría en contra de mantener esa competencia en la judicatura local, pero echa de menos la comparecencia letrada del consumidor. Sugiere traspasar el conocimiento de la acción infraccional al Sernac y dejar transitoriamente el de la acción indemnizatoria en los JPL, resolviendo el problema de la falta de patrocinio, y traspasar paulatinamente esta última a los juzgados civiles a medida que se ponga en marcha la reforma a la judicatura civil.

Consultó, finalmente, cuál ha sido la experiencia de los JPL con respecto a la obligación de interponer las demandas en causas de consumo ante el juez del domicilio del demandado, y qué efecto tendría habilitar su interposición en el domicilio del demandante.

El señor Marcelo Albornoz, Subsecretario de Justicia, afirmó que existe voluntad política de parte del Ejecutivo para crear un Servicio Nacional de Asistencia Jurídica, ya que así está previsto en el programa de gobierno. Reiteró que las CAJ cubren hoy el 92% del territorio prestando servicios de mediación familiar y de defensa laboral, además del trabajo de la Oficina Infraccional de Concepción pero, para avanzar hacia un servicio especializado y con cobertura nacional -además- en materia de consumo, es necesario proyectar la carga de trabajo que implicaría el aumento de las denuncias y demandas en este ámbito, definir las materias especificas en las que se va a prestar asistencia, los criterios para otorgar gratuidad, un tarifado para quienes puedan pagar por el servicio, etcétera, todo lo cual se harán en conjunto con el Ministerio de Economía y con el Sernac.

Informó, además, que como la reforma procesal civil no cuenta con un estudio para reestructurar la organización de los tribunales ordinarios, el Senado ha suspendido su tramitación, quedando a la espera de una propuesta del Ejecutivo sobre la materia que no tomará menos de 18 meses en hacerse efectiva.

Estimó importante que, en el ámbito del cumplimiento normativo, las instituciones con competencias fiscalizadoras tengan la mayor cantidad de herramientas para reprimir las infracciones y estimular el cumplimiento de la ley. En tal sentido, la capacidad fiscalizadora, mediadora y conciliadora que tenga el sistema robustecería la posibilidad de cumplir el rol estatal de tutelar los derechos, sancionar las infracciones y reparar los perjuicios causados por estas. Pero a diferencia de lo que ocurre en materia laboral, en el ámbito del consumo surge la acción indemnizatoria a partir de la sanción. Luego, en la medida en que se compatibilice un sistema con personal destinado a la fiscalización y otro a la conciliación, que permita resolver en sede administrativa tanto la conducta infraccional como el conflicto individual, sería una posibilidad que se ha conversado y que podría subsistir ya sea dentro del Sernac o, eventualmente, en un organismo especializado externo que ofrezca asistencia judicial y resolución alternativa de conflictos. Este es un problema de diseño y también de recursos.

Por otra parte, la mediación, que el proyecto aborda como alternativa de resolución de conflictos colectivos requiere, igualmente, de una línea especial de tratamiento de parte del Estado. Para esto, corresponde al Ministerio de Economía definir el diseño y la eficiencia que pueda tener el mecanismo que esté instalado dentro del Sernac, ya sea a través de un régimen de externalización de servicios, como ocurre en familia, o robusteciendo el sistema de mediación que hoy tienen instalado las CAJ. Lo importante es que haya la mayor cantidad de instrumentos que hagan efectivo el cumplimiento de la ley, pero que resuelvan también rápidamente los conflictos, evitando que la mayoría de ellos lleguen a tribunales; y está comprobado que estos se resuelven mejor y más rápido a través de organismos especializados en la temática a que se refieren.

La Presidenta del Instituto de Jueces de Policía Local sostuvo que esta judicatura está socialmente estratificada, porque las facilidades de acceso a la justicia que tenga la población y los recursos con que cuente cada tribunal dependerán de la comuna en que este se encuentre emplazado

y de la importancia que el alcalde respectivo le asigne. Este es un tema que, si bien no corresponde abordar aquí, debe ser analizado porque hoy en día hay juzgados mejor o peor implementados y cada cual ejerce la jurisdicción como puede, lo que no es justo para los ciudadanos.

Negó que los procesos demoren demasiado en los JPL, ya que normalmente duran entre seis meses y un año, y jamás han tenido quejas al respecto. No concuerda con que el Sernac pueda conocer de la acción infraccional y los JPL de la indemnizatoria, porque hoy conocen de esta última por razones de economía procesal y como consecuencia de aquella, que es su competencia propia.

Afirmó que en la actualidad existen 331 JPL en otras tantas comunas del país y que es improbable que los creados en 2012 no se hayan instalado a la fecha, puesto que había plazo para ello hasta el diciembre de 2013, el que los alcaldes no podían dejar pasar sin incurrir en notable abandono de deberes. En contraste, habría 14 directores regionales y un director nacional del Sernac para resolver los casos que hoy atienden estos juzgados. Además, la importancia de que los JPL sigan conociendo de las causas de consumo radica en que lo hacen en un solo procedimiento, donde pese a la escrituración hay cierta oralidad e inmediatez, mayor celeridad y, aunque lo ideal sería contar para esto con tribunales especiales, son ellos lo que ejercen competencia en la materia y lo han hecho bastante bien hasta ahora. Hay que tener claro que al consumidor no le interesa que se sancione al proveedor, sino que se le repare el daño causado (se le restituya el producto defectuoso o su precio y se le indemnice), y esto es lo que ven diariamente los JPL, intentando mediar y ofreciendo al proveedor una rebaja de la sanción aplicable si muestra una actitud conciliadora.

Con respecto a las nuevas atribuciones del Sernac, manifestó el deseo de que este deje de lado la actitud pasiva que ha tenido hasta ahora frente a los reclamos de los proveedores y cumpla una función fiscalizadora más proactiva; que pueda compeler al proveedor a concurrir a mediación bajo apercibimiento de multa, o a un arbitraje obligatorio. Respecto de la facultad de ordenar restituciones, advierte que la carencia de imperio del Sernac podría ser un problema, porque si el proveedor se niega a cumplir la orden no habría como forzarlo, sino, acudiendo a la justicia ordinaria, cosa que no sucedería si se mantuviera la competencia de los JPL.

Compartió la idea de que exista una defensoría del consumidor porque la gente que comparece sin abogado no sabe enfrentar un proceso en el que el proveedor suele comparecer representado, y tampoco puede el juez suplir sus carencias. Es efectivo que en estos casos -muchas veces- las demandas son rechazadas por falta de prueba y por eso resulta necesario proveer esta posibilidad de defensa judicial.

El señor Juan José Ossa, ex Director del Sernac, reconoció en el proyecto un genuino esfuerzo por avanzar en la protección de los consumidores, que se materializa tras un largo trabajo de investigación, bien hecho, en el que han participado mucho técnicos. Opinó que es también el momento oportuno para legislar y seguir avanzando en un tema tan relevante para los chilenos.

En lo específico, consideró como aspectos positivos de la iniciativa los siguientes:

1. Que se regulen las mediaciones colectivas, las que hasta ahora revisten ciertos caracteres de informalidad que durante su mandato causaron problemas complejos. Hubo que lidiar con un procedimiento bastante arcaico, pese a lo cual fueron un mecanismo muy eficiente para obtener compensaciones de manera fácil y directa para los consumidores.

2. Si bien las dudas sobre los plazos de prescripción de las acciones infraccional y civil indemnizatoria quedaron zanjadas a raíz del caso Cencosud, es muy conveniente que la ley en proyecto los explicite de modo general.

3. El aumento de las multas es también valorable, sin perjuicio de la crítica a un aspecto específico que se hará más adelante, ya que las actuales no consiguen el *deterrance* necesario para que se cumpla con la LPDC.

4. Las nuevas facultades que se otorgan al Sernac para requerir información de los proveedores y solicitar el auxilio de la fuerza pública.

5. Que se regule de manera estricta la remoción del Director Nacional del Sernac, cargo que hoy está muy expuesto a los vaivenes políticos, lo que le resta gran parte de la independencia que requiere para cumplir adecuadamente sus funciones.

Consideró, sin embargo, que el proyecto presenta las siguientes falencias:

1. En el programa de gobierno de la Presidenta Bachelet, se hablaba de formar una red integral de defensa de los consumidores, de un mecanismo que permitiera que todos los organismos intersectoriales relacionados con los consumidores estuvieran coordinados entre sí, cosa que esta iniciativa no contempla.

2. El ámbito de competencia del Sernac ha sido históricamente cuestionado, en parte, porque la ley no es clara y, en parte, porque hay muchos intereses en juego. En algún periodo se estimó que todos aquellos mercados sometidos al control de alguna superintendencia estaban excluidos de la esfera de atribuciones del Servicio. No obstante, el ex director señor Peribonio hizo un trabajo bastante valiente para imponer la idea -no contemplada tampoco en el proyecto- de que todo asunto relativo al consumo debía ser de competencia del Sernac. Es el caso de ciertas materias que corresponden a la SBIF, a la SSIS, al Mineduc, al Minvu, a la Subtel y otras entidades, respecto de las cuales se entendía que la competencia del Sernac era residual, cuestión que vino a aclarar la jurisprudencia señalando que ésta es más bien la principal cuando están en juego los intereses de los consumidores. Asimismo, el principal obstáculo que debió enfrentar el expositor cuando estuvo a la cabeza del Sernac fue determinar si este podía representar colectivamente a los consumidores para perseguir los perjuicios causados por una conducta anticompetitiva. La

admisibilidad de la demanda fue un verdadero drama que finalmente se pudo revertir en la Corte de Apelaciones de Santiago, la cual estableció que el Servicio tenía naturalmente esa competencia. Abogó por aprovechar el proyecto en debate para aclarar definitivamente tales competencias y planteó que la mejor forma de hacerlo es en el marco de una red de protección integral de los derechos de los consumidores, siendo improbable que en los próximos cuatro años haya una nueva instancia tan óptima como la actual para sacar adelante esa red.

3. Las AdC han sido vitales en el fortalecimiento del sistema de protección de los consumidores. Así lo demuestra el caso Banco Estado, que ha sido mérito exclusivamente de Conadecus. Reconoció el esfuerzo que se hace en el proyecto por potenciarlas aumentando el fondo concursable, pero lo considera insuficiente. Echó de menos un financiamiento más estructural que les permita contar con recursos para tener una presencia más permanente y no solo en casos específicos. No se puede esperar que Odecu, Conadecus u otras organizaciones de su tipo mantengan en funcionamiento una oficina propia si no se les entrega un aporte basal, sin perjuicio de idear un mecanismo que evite el mal uso de los recursos. De lo contrario, habrá lugar a litigios colectivos espurios, con pagos de costas encubiertos. Sería razonable que un porcentaje de las multas aplicadas a los proveedores en litigios individuales impulsados por las AdC fuera destinado al fondo concursable antes mencionado, para tener mejores asociaciones y más transparentes también. En todo caso, el hecho de que puedan defender individualmente a los consumidores no es la solución para estos (sería preferible un sistema asociado a las CAJ) ni tampoco tendrán las AdC los medios para absorber la demanda de la gran cantidad de personas que van a buscar su ayuda. Tampoco es necesario imponer inhabilidades relacionadas con la Ley de Mercado de Valores a estas organizaciones, sino que más bien debería permitirse que se sumaran a ellas todos quienes quieran hacerlo, sin perjuicio de resguardar la transparencia de la contabilidad, los conflictos de interés, etcétera.

4. No se trata ni modifica en modo alguno el procedimiento para la sustanciación de las acciones colectivas, las cuales han permitido poner freno -aunque con tardanza, precisamente por los problemas que presenta- a los grandes abusos (Banco Estado, La Polar, Universidad del Mar, Cencosud, farmacias). Se sugiere dar preferencia para su vista y fallo al recurso de casación, por ejemplo, tal como se le dio en su momento al de apelación. También es preciso resolver los problemas en materia de prueba, porque normalmente la información probatoria la tienen los proveedores; el Sernac no sabe cuántos son los afectados porque generalmente tiene solo la copia de un contrato. Se deben establecer incentivos para que las empresas estén obligadas a proporcionar esa información, ya sea prejudicialmente o durante el juicio. El problema radica hoy en que los apercibimientos que contempla el Código Civil para quienes se niegan a exhibir un documento son escasamente disuasivos. Se propone un sistema de *discovery* como el del derecho anglosajón u otro que se convenga.

5. En general, es deseable que se otorguen nuevas facultades al Sernac, pero cuando ellas se empiezan a conjugar entre sí surgen los problemas. Hoy en día, en lo que atañe al interés individual, el Servicio es

casi un mediador y un litigante (o más bien un persecutor), lo que será complementado con atribuciones para dictar normas generales, interpretar la ley e imponer sanciones. Sin embargo, no parece adecuado que pueda ejercer facultades normativas e interpretativas junto con la función de persecutor o litigante, ya que podría utilizar las primeras para obtener ventaja en la segunda. La solución no pasaría por restarle la posibilidad de ser legitimado activo en acciones colectivas, pues esta es -en esencia- la labor propia del Sernac, pero sería conveniente separarla de la potestad normativa. Por lo demás, la experiencia comparada demuestra que concentrar estas facultades no implica que las personas reclamen más y obtengan más beneficios, ya que las agencias que funcionan así deben aplicar el principio pro reo a favor de los proveedores y presumir su inocencia, razón por la cual los absuelven con mucha frecuencia. En todo caso, es valorable que se asignen más recursos humanos y financieros al Servicio, pero no van a ser suficientes para ejercer todas las facultades en comento.

6. En cuanto a los nuevos procedimientos que establece el proyecto, observó el expositor que la tendencia mundial y nacional ha demostrado que es más eficiente y da más certeza jurídica concentrarlos en una sola autoridad antes que escindirlos. Pero lo que hace el proyecto es justamente lo contrario: el Sernac podrá en adelante conocer de algunos reclamos individuales de consumidores cuando detecte que se ha cometido una infracción, en cuyo caso podrá ordenar devoluciones, pero las "otras indemnizaciones" se podrán perseguir en juicio sumario. No se entiende bien cuáles serían las otras indemnizaciones, pero como las devoluciones cubren el daño emergente (valor del producto o servicio) y el lucro cesante (pérdida del valor del dinero que se compensa a través del pago de intereses), solo cabe interpretar que se trataría de las destinadas a compensar el daño moral. Tampoco tendrá el Sernac la facultad de anular cláusulas abusivas, lo cual es competencia de los tribunales, pero para ordenar devoluciones es necesario probar la abusividad de la cláusula, por lo que no se ve factible que vaya a ejercer esta facultad con mucha frecuencia.

El cambio de competencia de los JPL a los jueces civiles parece adecuado si se tiene en cuenta que estos son los expertos en derecho de daños, pero sugiere que no se haga porque en la realidad los juicios sumarios no son tales: se diferencian del procedimiento ordinario en los plazos para réplica y dúplica, y para observar la prueba, pero nunca demoran menos de cuatro o cinco años, mientras que en los JPL duran entre seis meses y un año. Lo anterior resulta más grave si se considera que el reclamo del consumidor será conocido primeramente por un director regional del Sernac, asentado en una capital regional, que no es necesariamente abogado. Si el reclamo es acogido, el proveedor recurrirá ante el Director Nacional. Si este recurso jerárquico es rechazado, la empresa podría pagar la multa o recurrir al tribunal civil, y lo más probable es que al menos en los primeros años los proveedores recurran siempre de ilegalidad contra las resoluciones del Servicio. Como en el proyecto no se dice si este recurso suspende o no la ejecución de la resolución, habrá que entender que sí y habrá un juicio sumario que ya se sabe será demoroso, por lo que el consumidor tendrá que seguir esperando para obtener una compensación. Para poder defenderse, el consumidor deberá gastar al menos 60 mil pesos

por cada notificación personal al proveedor y 120 mil en el caso de la prueba testimonial. Si obtiene en el juicio, la empresa recurrirá de apelación y eventualmente de queja, con lo que el reclamo inicial demorará entre cinco y diez año en total. Es un procedimiento muy parecido al que utiliza la SVS y hay que tener a la vista los resultados de esta.

Se dice que los JPL no tienen la *expertise* suficiente para conocer en materia de consumo. Sin embargo, se debe tener presente que estos tienen competencia en muchos asuntos civiles (inmobiliarios, pesca, etcétera) y han mejorado muchísimo porque se han capacitado para ello. El problema es que el consumidor está muy desamparado en los JPL y en un principio éstos se declaraban incompetentes para conocer de lo indemnizatorio, hasta que las Cortes aclararon la situación. Abogó el señor Ossa por mejorar el procedimiento ante los JPL, asegurando una buena defensa del consumidor y rebajando los costos de transacción de la litigación individual, a menos que haya certeza de que la reforma procesal civil se pondrá en marcha dentro de poco. En apoyo a su postura, cita el informe de la Corte Suprema sobre esta iniciativa que, si bien se pronuncia favorablemente al cambio de competencia, advierte que los tribunales civiles están colapsados, lo que equivale a rechazar tal proposición. Además, los juzgados civiles han conocido solamente 70 causas colectivas en materia de consumo, por lo que carecen de *expertise* en este ámbito, y prácticamente todos los fallos de los JPL son confirmados por las Cortes de Apelaciones.

7. El aumento de las multas es muy bienvenido, pero serán superiores las sanciones contra las empresas de espectáculos que las aplicables a los bancos y al *retail*. Debieran ser al menos equivalentes. Por otra parte, a propósito de las acciones colectivas, se establece en el proyecto que el juez "podrá" decretar multas, debiendo ser más bien imperativo imponerlas cuando se condena al proveedor a indemnizar a los consumidores.

8. Es también un gran aporte que se incorpore la posibilidad de demandar colectivamente por daño moral, pero hay que tener presente que este es individual: no todas las personas sufren lo mismo frente a una situación determinada. Hay que establecer parámetros generales que permitan al juez ponderar el daño moral sin necesidad de que se acredite específicamente: que pueda armar grupos y subgrupos de consumidores afectados en base a ciertas reglas. De lo contrario, la norma propuesta será letra muerta, ya que los consumidores deberán probar el daño moral sufrido en el proceso civil, pero la experiencia indica que estos no comparecen en juicios colectivos ni para sumarse ni para restarse.

Durante las audiencias públicas en que participaron los demás invitados que se mencionan en las páginas 4 y 5 de este informe, se formularon opiniones sobre los siguientes temas relacionados con la iniciativa, consignándose a continuación como parte del debate de la Comisión:

1.- *Fortalecimiento del SERNAC*

El señor Claudio Ortiz a nombre del Retail Financiero, observó que el proyecto lo que hace es fortalecer al Sernac en vez de afianzar a los consumidores y a las asociaciones que los representan, otorgándole al primero amplias y múltiples atribuciones, tales como normar, interpretar, fiscalizar, mediar, juzgar y sancionar. En opinión del Comité del Retail Financiero, la propuesta del Ejecutivo transformaría al Sernac en un organismo híbrido y experimental, porque reuniría atribuciones propias de una superintendencia, de la FNE y de un tribunal, dando como resultado una entidad sin parangón en nuestra institucionalidad.

El señor Jorge Awad, Presidente de la ABIF, consideró que el proyecto de ley en estudio no satisface lo que nuestro país requiere en materia de protección de los derechos de los consumidores, pues, si bien tiene propósitos que son conducentes a fortalecer institucionalmente al Sernac, como un organismo público encargado de esa protección, se producen problemas severos como consecuencia del híbrido resultante del conjunto de normas que se pretenden modificar.

El señor Ricardo Mewes, Presidente de la CNC, planteó que no basta con otorgar más atribuciones al Sernac, sino que es preciso avanzar en la construcción de una institucionalidad autónoma, técnica y colegiada que, además de contar con las herramientas necesarias para proteger los derechos del consumidor, dé garantías de transparencia, ecuanimidad e independencia. El país ha avanzado en esta materia en otros ámbitos, señaló, donde junto con una especialización importante, se ha separado la función fiscalizadora de la sancionatoria, como es el caso de los servicios de Impuestos Internos y de Aduanas y los TTA, o la Superintendencia del Medio Ambiente y los tribunales ambientales. Tal es el camino que se debe tomar si se quiere construir una institucionalidad sólida, independiente y técnica que permita dar una solución adecuada a los desafíos en materia de consumo.

Para el señor Peter Hill, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago, la facultad sancionatoria del Sernac sustituirá las funciones judiciales que desempeñan en la actualidad los JPL respecto de los derechos individuales de los consumidores. A ello se sumarían además facultades para fiscalizar, interpretar la ley y dictar instrucciones, con lo cual el proyecto pretende asimilar este Servicio a las superintendencias, que tienen por finalidad la fiscalización de determinadas actividades reguladas en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, la diferencia que existe entre el Sernac y los entes reguladores radica en que, mientras el primero tiene por misión la protección de los derechos de los consumidores y su representación, los segundos, si bien tienen a su cargo fiscalizar y sancionar a las empresas sometidas a su supervisión, no les corresponde la defensa ni la protección de los clientes o usuarios de tales empresas, y menos aún tienen la representación de las mismas. Advirtió que la modificación planteada deja al Sernac en una condición de juez y parte a la vez.

Por su parte, el señor Mauricio Tapia, Profesor de Derecho Civil, señaló que el fortalecimiento del Sernac se ajusta a la experiencia internacional, donde hay entes administrativos que fiscalizan y sancionan porque sería inviable que todos los conflictos llegaran a los tribunales de justicia. Sostener que este Servicio se va a convertir por eso en juez y parte

es no tener en cuenta lo que ocurre en el país con otras instituciones públicas y lo que el TC ha resuelto en reiteradas ocasiones: que es perfectamente constitucional que un órgano de la Administración ejerza facultades sancionatorias en el ámbito de sus atribuciones, siempre que respete las normas del debido proceso y exista la posibilidad de impugnar judicialmente sus resoluciones, como ocurre, por ejemplo, con todas las superintendencias.

El señor Marcelo Alonso, Presidente de la Federación Chilena de Industriales Panaderos sostuvo que Fechipan ha recibido con sorpresa el proyecto y lo considera regresivo, ya que, entre otras cosas, los funcionarios de ese servicio no estudiaron para jueces, pese a lo cual pasarán a ser juez y parte, notificando, fiscalizando y sancionando a los micro y pequeños empresarios. Pese a las notorias diferencias que presentan las Mipymes con las grandes empresas, esta iniciativa las trata exactamente igual a todas, lo cual le parece aberrante, porque un pequeño empresario que no tiene ningún tipo de capacitación no estará en condiciones de enfrentarse a un fiscalizador que, amparándose en la ley, terminará imponiéndole multas por distintas infracciones derivadas de su desconocimiento.

Para la señora Susana Carey, Presidenta de la Asociación de Supermercados de Chile A.G., esta iniciativa empodera al Sernac, pero no al consumidor; le pone dientes al primero, pero no hace lo propio con el segundo, siendo que la reforma propuesta a la institucionalidad encargada de proveer protección al consumidor constituye una gran oportunidad para ello. Acotó que la protección es posterior al acto de consumo, en tanto que el empoderamiento supone contar con herramientas para la toma de decisiones en forma previa a aquel. Así, la legislación de protección al consumidor en países desarrollados está orientada a empoderar al consumidor reduciendo asimetrías de información, aumentando espacios de libertad, alternativas para elegir y disminuyendo barreras para cambiar de proveedor. Esta legislación asume que las personas son responsables y capaces de tomar decisiones, pero que requieren información y educación para tomarlas; y este empoderamiento hace reaccionar a las empresas para lograr conquistar a los consumidores, que son su razón de ser.

La Asociación de Supermercados valora al consumidor empoderado como un factor que los motiva a entregar mayor calidad. Los consumidores son la razón de existir de las empresas y cualquier cambio en ellos produce la reacción inmediata de una compañía por recuperar a sus clientes. El poder de las preferencias de los consumidores es un motor y un incentivo mucho más potente que años de juicios o mediaciones colectivas.

En resumen, argumentó la señora Carey que actualmente el consumidor tiene la posibilidad de dar vida o de liquidar a una empresa, pues cuenta con poder para elegir y comunicar sus preferencias, para cambiar de proveedor o de marca, para castigar con su indiferencia a proveedores con mal servicio o malas prácticas y para reaccionar frente a los abusos colectivamente. Y esto es lo que verdaderamente hace reaccionar a las empresas mucho más rápida y efectivamente que años de litigios.

2.- Facultad de fiscalizar

El señor Daniel Montalva, en nombre del Instituto Libertad y Desarrollo, planteó con respecto a las facultades de fiscalización que algunas de ellas son excesivas. Es el caso de la que permite el ingreso a inmuebles con auxilio de la fuerza pública, que tendría aplicación solamente frente a la falta de seguridad en el consumo, evento en el cual sería más adecuado trabajar en coordinación con los Servicios de Salud, que ya tienen esa facultad y un conocimiento mucho más acabado para determinar si un producto es seguro para el consumo humano, o no.

Para la señora María Elina Cruz, del Centro de Libre Competencia de la PUC, la facultad de los funcionarios del Servicio de ingresar a un inmueble, incluso con auxilio de la fuerza pública, para efectos de efectuar labores inspectivas e imponer multas ante la negativa de los fiscalizados, atenta contra la garantía constitucional de protección de la intimidad e inviolabilidad del domicilio, por lo que requeriría autorización judicial, cualquiera sea el tribunal competente para ello, del mismo modo que la FNE requiere autorización del TDLC y de la Corte de Apelaciones respectiva para investigar casos de colusión.

Para la Confedechtur causa inquietud la calidad de ministros de fe que se asigna a los funcionarios del Sernac, los que además de aumentar de 296 a 618 en cuatro años, tendrán la facultad de ingresar a los locales de los comerciantes fiscalizados con auxilio de la fuerza pública, lo cual podría generar un estado de odiosidad entre proveedores y consumidores.

El señor Ricardo Mewes, Presidente de CNC, señaló en cuanto a la facultad de fiscalización del Sernac, que está de acuerdo en que la ley debe cumplirse y en que es labor del Estado velar por que así sea. Sin embargo, la facultad que se otorga al Servicio para ingresar a inmuebles con el auxilio de la fuerza pública, sin previa autorización judicial, representa una clara exageración que viola las distintas garantías del estado de derecho. Es rol de la fuerza pública asegurar el cumplimiento de la ley, pero su actuación debe contar siempre con un mandato de los tribunales de justicia.

3.- Facultad de sancionar

Para el señor Daniel Montalva de L y D, la facultad de sancionar, debido a lo largo del proceso establecido al efecto, no parece muy eficiente. Hay que tener presente que el proceso sancionatorio -añadió- tiene una fase administrativa y otra jurisdiccional, por lo que su tramitación podría durar hasta dos años, a diferencia del procedimiento ante los juzgados de policía local, que actualmente no excede los seis meses. Además, tanto el Sernac como los tribunales de justicia podrían imponer multas, cosa que en el caso de estos últimos se podría resolver mediante la consagración de una jurisprudencia uniforme sobre la materia, pero no así en el caso de un ente administrativo. Además, si el Sernac no compartiera las resoluciones judiciales dictadas en estos procesos, podría verse tentado a modificar la

normativa o la interpretación legal con el objeto de impedir su aplicación a casos futuros.

Resaltó que el proyecto aumenta las multas hasta en 1.000% y las hace aplicables por cada consumidor. En casos de suspensión, paralización o no prestación de servicios contratados, se aumentan las multas en 500%, lo que podría alterar el poder relativo de los sindicatos para ejercer el derecho a huelga y, a su vez, la Ley General de Telecomunicaciones ya establece multas para esos mismos casos y no se aprecia cómo se relacionarían las sanciones de ambos entes fiscalizadores.

Para la señora María Elina Cruz, del Centro de Libre Competencia de la PUC, los procedimientos judiciales para reclamar sobre la ilegalidad de las resoluciones del Sernac y para demandar indemnizaciones de perjuicios superiores a 30 UTM contemplan la posibilidad de apelar, además de una reposición administrativa previa, que no resuelve la asimetría de tiempo en que se debe incurrir para obtener sentencia. Respecto al monto de las multas, hasta un máximo de 750 UTM le parece alto, pero su propuesta fue no establecer límites máximos ni mínimos, sino graduar las multas en proporción al daño causado, la gravedad de la infracción, el beneficio obtenido por el infractor u otros parámetros objetivos.

Sobre la disposición que permitiría demandar la indemnización del daño moral en caso de infracción al interés colectivo o difuso de los consumidores, estimó que es necesario culturizar a la población sobre la importancia de los derechos del consumidor.

Para Confedechtur el proyecto contempla un incremento sustancial de las multas por infracciones a la LPDC, estableciendo algunos parámetros para la graduación de las mismas, pero que en su opinión resultan insuficientes. Se propone establecer como criterio objetivo, al igual que en materia laboral, que las multas deberán aplicarse tomando en cuenta el tamaño de la empresa.

Por otra parte, se establece que para reclamar de las sanciones impuestas los proveedores tendrán cinco días para interponer los recursos administrativos de reposición y jerárquico que contempla la ley N° 19.880 y, sólo una vez resueltos estos recursos, podrán recurrir de ilegalidad ante el juez civil, en el plazo de diez días. Así, además de dificultar el acceso a la interposición de recursos contra las resoluciones sancionatorias, los plazos que se consideran son extremadamente breves.

El señor Patricio Piddo, Asesor Jurídico de Confedechtur, destacó que el comercio detallista no cuenta con asesoría permanente que le permita tener suficiente capacidad de reacción como para defenderse frente a una sanción en los plazos tan acotados que el proyecto establece. Sostuvo que la implementación de un esquema de sustitución de multas es factible. Actualmente, en la legislación laboral se contempla la posibilidad de cambiar las multas por capacitación para el personal del infractor, tratándose de Mipymes.

Afirmó que el proyecto de ley hace solidariamente responsables del pago de las multas a las personas naturales que representen legalmente a una persona jurídica o que actúen a nombre de ella. Esta reforma va en contra de los principios de separación de personalidades y patrimonios que informan nuestra legislación societaria y, considerando el incremento de las multas, pondrá en riesgo no sólo los negocios del proveedor, sino también su casa y sus bienes personales. Acotó que nuestra legislación no contempla este tipo de solidaridad del representante, respetando el principio de la personalidad jurídica, por lo general, a todo evento. La única excepción la establece la Ley de Responsabilidad Penal Empresarial (N° 20.393), para los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho; y la modificación propuesta por el Ejecutivo pone las infracciones a la LPDC al mismo nivel de tales ilícitos.

Respecto de la facultad de sancionar, la CNC coincidió en que la infracción de ley debe traer necesariamente como consecuencia una sanción, pero el procedimiento en que ello se decida debe ser llevado a cabo por un organismo imparcial, que dé garantías a las partes en conflicto, que asegure una adecuada defensa y que contemple un mecanismo de apelación que permita el legitimo resguardo de los derechos posiblemente afectados. Es así como nuestro sistema judicial y sancionatorio ha avanzado en el camino de separar la función investigativa y acusatoria de la de aplicar sanciones. Sin embargo, el proyecto concentra todas estas funciones en un solo órgano, sin establecer un mecanismo de apelación satisfactorio. Además, prescribe que el proceso sancionatorio nace y muere en el mismo órgano administrativo, limitando la intervención de los tribunales de justicia sólo al recurso de ilegalidad, el cual no permite que el juez revise y se pronuncie sobre el fondo del asunto que dio lugar a la sanción, sino sólo sobre la actuación del órgano recurrido.

El señor Marcelo Alonso, Presidente de la Federación Chilena de Industriales Panaderos considera inconveniente asignar al Sernac el rol de fiscalizador y sancionador, por cuanto restaría objetividad a la figura que debe decidir acerca de la imposición de una sanción. Añadió que confundir ambas figuras va en sentido contrario a la tendencia general de la Administración y de la Justicia, de separar la figura del fiscalizador y la de juzgador. En resumen, estimó que una entidad pública como el Sernac no puede actuar como juez y parte, perdiendo su rol mediador entre las partes cuando se producen conflictos.

Para la señora Susana Carey, Presidenta de la Asociación de Supermercados de Chile A.G., el procedimiento planteado relativo a la facultad sancionatoria no beneficia ni al consumidor ni al proveedor. Para el consumidor, su reclamo tomará más tiempo y dinero, ya que primero tendrá que ir al Sernac para reclamar lo infraccional y luego ante un tribunal civil para obtener una compensación, y lo obligará a contratar un abogado. Para el proveedor, el procedimiento administrativo planteado es un proceso que carece de garantías de imparcialidad, ya que el mismo que fiscaliza también sanciona, teniendo que acudir a los tribunales civiles para reclamar de la sanción, sin tener la ley mecanismos para reclamar directamente por las arbitrariedades en que pueda incurrir el Sernac durante su investigación/juicio.

4.- Facultad normativa y para interpretar la ley y dictar instrucciones de carácter general

Para el señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, la facultad normativa otorgada al Sernac parece una buena noticia para los consumidores, pero resulta absolutamente necesario asegurar la debida coordinación de las normas que dicte este Servicio con las emanadas de otros entes reguladores sectoriales, y viceversa.

Para el señor Ricardo Mewes, Presidente de CNC, la facultad de interpretar la ley y de dictar instrucciones de carácter general, advierte que ante la ausencia de un procedimiento que permita la intervención de los tribunales de justicia, ya sea en la determinación de una sanción o en la apelación a ésta, resulta del todo inconveniente que se concentre en un solo órgano administrativo tanto la elaboración de la norma o parte de ella, como la fiscalización y sanción de quien -a su juicio- la vulnera. Parece razonable que, si un organismo cuenta con la posibilidad de normar, las posibles consecuencias del ejercicio de dicha facultad en las personas sean evaluadas por un organismo distinto e independiente. Resulta también preocupante la posibilidad de que, producto de estas atribuciones, las interpretaciones extensivas que pudieran darse causen algún conflicto de competencia entre distintos órganos administrativos (Sernac y superintendencias) que en virtud de la legislación vigente ejercen un rol regulatorio y fiscalizador en mercados determinados.

La señora María Elina Cruz, del Centro de Libre Competencia de la PUC, consideró la facultad interpretativa necesaria pues, como se vio en el caso La Polar, el Sernac no pudo recibir antecedentes sobre la cantidad de personas que habían denunciado a la empresa, porque ello no estaba contemplado en la definición legal del concepto de información comercial. Sin embargo, para evitar arbitrariedades, propuso exigir que se sigan al efecto las normas de interpretación de la ley establecidas en el Código Civil. Como ello va de la mano con la facultad de impartir instrucciones generales, habría que clarificar que esta atribución emana de la potestad reglamentaria del Presidente de la República y si será posible, o no, reclamar contra tales instrucciones.

Para el señor Daniel Montalva, Abogado de L y D, esto implicaría una inclusión antojadiza de perjuicios, puesto que la indemnización se puede reclamar tanto en sede administrativa como en sede judicial. Esta atribución excedería las facultades del resto de los entes administrativos fiscalizadores y, lo que es más grave, invade la esfera de atribuciones que según la Constitución Política corresponde exclusivamente a los tribunales de justicia.

5.- Facultad para ordenar la devolución de cantidades pagadas en exceso o el reintegro de cobros indebidos

Para el señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, habilitar a las Direcciones Regionales del SERNAC para que -junto con conocer causas

de interés individual y aplicar multas- puedan ordenar devoluciones o el reintegro de cobros indebidos, implica atribuirles facultades jurisdiccionales, lo que sería contrario a la Constitución.

6.- Omisión de facultades en relación con los contratos de adhesión

El señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, sostuvo que no se advierten en el proyecto facultades específicas otorgadas al Sernac para controlar preventivamente la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Sólo se contempla un control represivo que opera con posterioridad, a nivel jurisdiccional. Por lo demás, la facultad de fiscalización presenta límites naturales dados por los aspectos infraccionales vinculados al derecho civil y la evaluación del contenido de los contratos de adhesión exige la ponderación de elementos jurídicos, como es la inclusión de cláusulas que establezcan un desequilibrio importante, contrarias a la buena fe objetiva. Se requiere, por tanto, una regulación más precisa al respecto.

7.- Nuevas facultades del SERNAC

La señora Francys Foix, Asesora Jurídica de Confedechtur, observó que el proyecto transforma al Servicio en una figura en que se unen el rol de ente fiscalizador y el de juzgador, lo cual resulta contrario a la tendencia de separar ambas funciones y resta la necesaria objetividad que debe tener el órgano llamado a decidir acerca de la imposición de una sanción. No es de justicia que una entidad pública actúe como juez y parte en esta materia.

El señor Patricio Piddo, Asesor Jurídico de Confedechtur, destacó que el Estado de Chile ha gastado ingentes recursos en la creación del Ministerio Público, como también en la de los tribunales tributarios y aduaneros, básicamente, para separar la figura del investigador y la del juzgador, tanto en materia criminal como impositiva. En cambio, el proyecto apunta justamente en sentido contrario al otorgar estas nuevas facultades al Sernac.

La señora Francys Foix agregó que no se comprenden los motivos por los cuales se modifican las funciones del Sernac, siendo que actualmente cumple una eficiente labor como mediador entre proveedores y consumidores.

El señor Claudio Ortiz, Gerente General del Retail Financiero, resaltó la confusión jurídica de roles del Sernac y aludió a que la sumatoria de atribuciones que se asignan al Servicio genera confusión respecto de lo que se pretende que haga. Así, por ejemplo, se le encomienda interpretar la ley y eventualmente sancionar, como también mediar entre proveedores y consumidores, lo cual parece contradictorio desde que el organismo es el que decide qué es lo correcto. También se le faculta para fiscalizar y, al mismo tiempo, juzgar, todo lo cual anula al Sernac para dar garantías de imparcialidad a los agentes de mercado, puesto que, si el Servicio se pronuncia previamente en sede administrativa sobre la aplicación de una multa, quedaría inhabilitado para defender a una de las partes con

posterioridad a su resolución. En un caso similar, ¿sería jurídicamente concebible que un ministro del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, que ha resuelto aplicar una multa a una empresa, sea el abogado de los consumidores afectados por esa conducta en un juicio indemnizatorio posterior?

8.- Regulación de mediaciones colectivas

El señor Claudio Ortiz, Gerente General del Retail Financiero, valoró como aspectos positivos de la iniciativa que se regulen las mediaciones colectivas, pues su aplicación se ha construido sobre la marcha, pero sin regulación sustantiva que permita al Sernac ejercer en forma plena el rol de mediador, incentivar la participación de proveedores, contar con un procedimiento claro y producir efectos similares a los denominados "equivalentes jurisdiccionales", tales como la transacción y la conciliación.

El señor Daniel Montalva, de L y D, destacó el perfeccionamiento de la mediación colectiva. Sin perjuicio de ello, echó de menos un elemento cuya falta afecta la posibilidad de alcanzar acuerdos entre las partes, cual es la aplicación del principio de oportunidad para sancionar. Si el proveedor está dispuesto a indemnizar al consumidor, pero el SERNAC no tiene la posibilidad de eximirlo de la multa, no habrá incentivo para llegar a ese acuerdo.

El señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, se manifestó de acuerdo con la aplicación del principio de oportunidad en las mediaciones colectivas e insistió en que el Sernac debiera tener la posibilidad de operar una red de alerta en materia de seguridad de productos al estilo del sistema SIRI-RAPEX vigente en España.

La señora María Elina Cruz, del Centro de Libre Competencia de la PUC, señaló que la facultad preventiva de mediar otorgada al Sernac es completamente insuficiente, por lo cual propone crear un órgano público que las tramite.

El señor Hernán Calderón, Presidente de Conadecus, no compartió que el Sernac pueda intervenir en una demanda colectiva presentada por una AdC o grupo de consumidores a través del procedimiento de mediación, pues ello debilita las atribuciones de las AdC. Tampoco consideró adecuado que el Sernac sea juez y parte, y que exista una dualidad de procedimientos (administrativo y civil) para satisfacer el interés individual o colectivo de los consumidores, pues ello complejiza el acceso a la justicia de éstos, que hoy pueden obtener reparación íntegra en un juicio especial, que consiste en una sola audiencia en tribunales cercanos y accesibles. Por último, consideró que la sanción por demanda temeraria puede operar en la práctica en contra del derecho de los consumidores para buscar una reparación en sede civil.

El señor Stefan Larenas, Presidente de Odecu, planteó que la mediación es un instrumento que ha demostrado ser poderoso y efectivo en la mayoría de los casos, por lo que Odecu está de acuerdo con ella, pero no se entiende por qué el proyecto establece que el Sernac podrá determinar la participación de alguna AdC cuando el procedimiento de reclamo se haya

iniciado por denuncia de éstas, cuando lo mínimo que "debiera" hacer es convocar a la organización denunciante.

Para el señor Peter Hill, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago, estimó que constituye un avance la intención de regular en la ley estos mecanismos extrajudiciales de solución de controversias; sin embargo, el mediador no puede ser el Sernac que, teniendo la facultad de representar los intereses de los consumidores, carece de la objetividad e imparcialidad necesaria para llevar adelante dichos procesos. Consideró además que, para que las mediaciones colectivas puedan cumplir adecuadamente con su cometido, los acuerdos alcanzados deben producir efectos no sólo respecto de las partes que los suscriban.

Para el señor Ricardo Mewes, Presidente de la CNC, el proyecto asigna el rol de mediador a quien la misma ley define como defensor de una de las partes y será este mismo órgano el encargado de castigar la infracción que hubiere generado el conflicto que a través de la mediación se pretende resolver. La CNC cree firmemente en la mediación como mecanismo de resolución de conflictos entre particulares, pero por lo mismo considera fundamental perfeccionar el sistema para que pueda cumplir con su finalidad.

9. Nuevo estatuto de nombramiento y remoción para el cargo de Director Nacional del SERNAC

Para el señor Jorge Awad, Presidente de ABIF, una institucionalidad que tenga por finalidad la protección de los derechos de los consumidores debe comenzar por la creación de un consejo o cuerpo normativo colegiado, dotado de un rol moderador de las políticas, normas y acciones que puedan adoptar las instituciones encargadas de tal protección. Se trata, en definitiva, de organismos que cumplen un rol de contrapeso técnico de las instituciones guardianas de los derechos de los consumidores, tendiente a compatibilizar la estabilidad y desarrollo de la industria fiscalizada con la protección de esos derechos.

La señora María Elina Cruz, del Centro de Libre Competencia de la PUC, en lo concerniente al nombramiento del Director Nacional, reconoció que el proyecto mejora el mecanismo existente, pero lo considera todavía insuficiente para asegurar su verdadera autonomía e independencia. Siguiendo la tendencia internacional, opinó que la dirección institucional debiera radicarse en un organismo colegiado, compuesto por al menos tres personas nombradas con acuerdo del Senado, puesto que el sistema de ADP no está funcionando como sería deseable.

El señor Peter Hill, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago, sostuvo que con respecto al nombramiento del Director Nacional, si bien valora la decisión de abordar una materia que considera de extraordinaria importancia, estimó insuficientes las modificaciones propuestas para que el Sernac cuente con una verdadera autonomía e independencia respecto de influencias ideológicas o políticas. Al respecto, la CCS ha propiciado desde largo tiempo la imperiosa necesidad de que la designación y remoción de dicho personero no pase por la Presidencia de la República, sino que sea

efectuada por un consejo directivo de integración pluralista, al estilo del Banco Central.

El señor Claudio Ortiz, Gerente General del Retail Financiero, valoró el intento por descentralizar la labor del Sernac, delimitando el rol de los directores regionales en relación con el del director nacional, y el esfuerzo por resguardar la autonomía del director nacional a través del nuevo sistema de elección y remoción, aunque éste resulta aún insuficiente. Valoró, también, la implementación gradual del proyecto por regiones, cuya conveniencia ha quedado demostrada por la experiencia de otras políticas públicas.

10. Reemplazo de la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver los conflictos en el ámbito del interés individual del consumidor

Para el señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, resulta difícil justificar académica y prácticamente el abandono de la justicia de policía local para trasladar las causas de consumo a los tribunales civiles. Además, porque no es efectivo que los JPL no tengan especialización en materia de protección de los derechos del consumidor, ya que desde la primera ley dictada al efecto, N° 18.223, han sido competentes para conocer de tales causas, acumulando a la fecha 31 años de experiencia en ellas. Por último, porque queda desprotegido el consumidor en los tribunales civiles al tener que contar con asistencia letrada como requisito para la litigación ordinaria y someterse al sistema de prueba tasada en lugar del de la sana crítica que utilizan los JPL.

Sobre la competencia de los JPL, señala que sería razonable innovar en ello si se demostrara que no funcionan bien. No obstante, afirmó que un buen número de los fallos de dichos tribunales son confirmados por las Cortes de Apelaciones, lo cual evidencia un buen desempeño de dichos tribunales. Por lo demás, los casos en que sí se advierten falencias no se resolverían trasladando las causas a los tribunales civiles, sino más bien procurando asistencia judicial a los litigantes que comparecen sin abogado. Por último, si las personas ya tienen dificultades para acceder a la justicia local, ellas se verían acrecentadas en la civil.

El señor Hernán Calderón, Presidente de Conadecus, advirtió que el Sernac tiene oficinas solamente en las capitales regionales. En cambio, los JPL están presentes en todas las comunas del país y, allí donde no hay juez, hace sus veces el propio alcalde. Si bien se ha dicho que el Servicio actuará en coordinación con los municipios, la verdad es que la AChM no ha sido consultada al efecto y, en todo caso, no se contemplan nuevos recursos para que aquéllos asuman un rol en esta materia. Por lo demás, los JPL tienen una experiencia de treinta años en causas de consumo, lo cual les ha permitido especializarse en el tema, y los procedimientos demoran en promedio entre seis y nueve meses solamente. Por último, no resulta lógico que la resolución administrativa que impone sanciones al proveedor pueda ser desechada por el juez de letras. En conclusión, no le parece adecuado suprimir la competencia de los JPL para conocer en este tipo de causas, porque se dificulta el acceso de los afectados a una justicia cercana y expedita.

Para Confedechtur el cambio de la judicatura encargada de ventilar los asuntos relativos a los derechos del consumidor, desde los jueces de policía local a los juzgados civiles, implica un gran encarecimiento de los procesos, ya que en los juzgados de letras no se puede comparecer sin abogado y habrá que gastar muchísimo dinero en notificaciones, lo que en la práctica tornará inapelables las multas para los pequeños empresarios. A ello se debe sumar el hecho de que los juzgados civiles se encuentran colapsados, son lentos y pueden tardar años en dictar sentencia, además que no existen en todas las comunas del país como sí existen juzgados de policía local. No se entiende por qué se traslada la competencia para conocer de estas materias desde una judicatura cercana y económica a una más inaccesible y onerosa.

Para el señor Claudio Ortiz, Presidente del Retail Financiero, al eliminar a los juzgados de policía local del proceso de solución de controversias, el sistema se tornaría ineficaz e ineficiente, teniendo como efecto para los consumidores una pérdida de cobertura a nivel comunal, porque todas las causas deberán llevarse ante los juzgados de letras y, por ende, habrá que escalar a nivel de las provincias; un aumento de costos, porque toda reclamación deberá ser respaldada por un abogado, y un aumento de los plazos de tramitación de los procesos con respecto a lo que hoy demoran los JPL, que llevan años especializándose en la problemática de los consumidores y están muy cerca de éstos, por lo que sería un error garrafal reemplazar dicha judicatura por la civil.

El señor Federico Joannon de Prodec Chile A.G. manifestó ser partidario de fortalecer a los JPL con más recursos humanos y financieros, así como la defensa del consumidor, entregando recursos a las CAJ. Advirtió, además, que una gran debilidad en este ámbito es la precariedad del régimen probatorio, ya que si bien se mantiene la valoración de la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se innova en cuanto a los medios que se pueden utilizar, los cuales están restringidos a los previstos en la ley civil, que mira a las partes como iguales, lo cual favorece generalmente a los proveedores. Sugiere establecer un sistema de prueba dinámica, facultando al juez para producirla, e invertir el *onus probandi* en ciertos casos, como cuando una AdC debe acreditar cuántos han sido los afectados y en qué forma. Agregó que los JPL todo lo infraccional lo trabajan razonablemente bien, excepto porque el consumidor debe comparecer solo, por lo que si esto se resuelve sería la sede adecuada para ello. El resto de las acciones, como la nulidad de cláusulas abusivas o las indemnizaciones, debieran llevarse a los juzgados civiles.

Para el señor Gabriel Hernández, Profesor de Derecho Público, los JPL no son especialistas en derecho del consumidor, cuyo ámbito es el derecho de los contratos y de la responsabilidad civil. En estos juzgados, por regla general, no se tramitan causas relativas a incumplimientos contractuales o indemnizaciones de perjuicios, por lo que no se encuentran familiarizados con esas materias, lo que ha impedido dar lugar a una jurisprudencia contundente y homogénea en materia de derecho del consumidor, a lo cual cabe adicionar que, considerando los costos de acceder a la segunda instancia, son muy pocas las causas de este tipo que

llegan a las Cortes de Apelaciones, pudiendo hacerlo. Lo anterior justifica el traspaso de competencias propuesto, desde un órgano no especializado en la resolución de conflictos sobre derecho de los contratos y responsabilidad civil -que es el ámbito propio del derecho del consumidor- al Sernac (acciones restitutorias y multas) o a los juzgados civiles (acciones de ilegalidad e indemnizatorias). Por lo demás, resulta anómalo que los juzgados civiles conozcan las causas en que el sujeto activo es el empresario, como las de cobranza, y no aquéllas en que el sujeto activo es el consumidor.

No existen inconvenientes técnico-jurídicos para que parte de los reclamos de los consumidores (solicitudes de restitución y reemplazo de bienes) sean conocidos y resueltos por el Sernac. Primero, por ser éste el órgano administrativo especializado en derecho del consumidor, lo cual debe entenderse sin perjuicio de que en el futuro puedan crearse un defensor del consumidor o tribunales del consumo. En todo caso, para que el Sernac ejerza tales facultades es necesario que se cumplan ciertos estándares relativos al debido proceso, fijados por el TC y la Corte Suprema. Así, entre otras cuestiones, se deberían buscar fórmulas para asegurar el mayor grado posible de independencia e imparcialidad del Sernac (por ejemplo, en lo que atañe a su configuración, a la designación de sus autoridades y a la implementación de "murallas chinas"), y establecerse un sistema de recursos -administrativos y jurisdiccionales- idóneo. Asimismo, se debería implementar un procedimiento que asegure a los consumidores un acceso más expedito y menos oneroso al sistema (por ejemplo, inexigencia de abogado y pago de notificaciones, facilidades probatorias y plazos de prescripción razonables) y que la resolución de los conflictos que les afecten sea rápida (por ejemplo, procedimiento sumarísimo e inapelabilidad de las resoluciones, etcétera).

Para el señor Mauricio Tapia, Profesor de Derecho Civil, resulta razonable y necesario el traspaso de competencia de los JPL a los juzgados civiles, en primer lugar, porque éstos, producto de sucesivas reformas, prácticamente se están quedando sin atribuciones. Su campo de acción quedará reducido a cuestiones contractuales e indemnizatorias, que están a la base de las causas de consumo. Advirtió, sin embargo, la conveniencia de coordinar las disposiciones del proyecto en debate con el de reforma procesal civil, para adaptar los juicios de consumo al procedimiento oral. Acotó, además, que los JPL están saturados de trabajo y, más allá de no ser especialistas en derecho del consumo, no tienen la preparación ni la formación para resolver cuestiones contractuales.

El señor Marcelo Alonso, Presidente de la Federación Chilena de Industriales Panaderos objetó el traspaso de competencias de los JPL a los juzgados civiles porque, a diferencia de los primeros, éstos no están en todas las comunas y no interactúan con los vecinos cotidianamente. Además, los juzgados civiles están encargados de asuntos que no dicen relación con resarcir al consumidor y no visitarán un pequeño negocio para conocer en terreno su situación. Sostuvo, asimismo, que este cambio de judicatura implicará un encarecimiento de los procesos de reclamación de multas, por cuanto será necesario contar con la asesoría de un abogado para comparecer y se deberá gastar muchísimo dinero en notificaciones, gastos que para una empresa grande no representan ningún problema, pero para un

proveedor pequeño implican la imposibilidad absoluta de recurrir contra las multas. Planteó, por último, que los JPL son los idóneos para resolver conflictos entre consumidores, como son las EMT y sus clientes.

11. Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores

Para el señor Daniel Montalva, Abogado de L y D, el proyecto se hace cargo de una realidad, y es que -actualmente- las más de ochenta agrupaciones existentes deben destinar parte de los fondos concursables que logran adjudicarse a gasto corriente. De ahí que sea adecuado destinarles más recursos, lo que amerita, sin embargo, una rendición de cuentas transparente: deben exigirse balances y auditorías. Con todo, lo que suscita dudas son los aportes basales, ya que para la creación de una AdC se requieren solamente 50 consumidores, pero cada una puede llegar a representar los intereses de millones de ellos. Entonces, habría que dilucidar si se les exigirá representatividad de origen o de funcionamiento para efectos de asignar dichos aportes.

Asimismo, resulta al menos curioso que se permita a las AdC postular proyectos para la defensa de intereses individuales de los consumidores, porque implica otorgar financiamiento público para la resolución de conflictos entre privados. En todo caso, cabe preguntarse si las costas que se impongan a los proveedores constituirán un premio para la asociación que haya impulsado el litigio o deben aplicarse a beneficio fiscal. Por último, falta potenciar la Unidad de Asociaciones Gremiales del Minecon, a fin de posibilitar una real fiscalización, así como una sistematización de la información relativa a ellas, para saber a quiénes debería consultar el SERNAC antes de regular un mercado.

Para el señor Jaime Lorenzini, Académico de la U. de Chile, el rol de las AdC en este ámbito puede ser muy relevante. Por lo mismo, prohibirles celebrar contratos con sus fundadores, socios o directores, resulta inconsecuente con la posibilidad de proporcionar defensa judicial a sus asociados.

El señor Hernán Calderón, Presidente de Conadecus, sostuvo que la propuesta de facultar a las AdC para defender a los consumidores individuales conlleva, en teoría, la responsabilidad por la administración de los recursos estatales que se les otorguen para tales efectos, pero en la práctica tendrán que actuar como intermediarios de servicios de abogados externos o establecer convenios con estudios jurídicos, puesto que no podrán contratar con sus propios socios. Ello implica que sólo los excedentes que resulten de estos servicios, que no se obtienen en todos los casos, se podrán utilizar para fortalecer y desarrollar las AdC.

Además, no se considera un financiamiento basal efectivo para el desarrollo de las AdC. El presupuesto del fondo concursable destinado a ellas asciende actualmente $ 364 millones, que el proyecto considera aumentar a $ 737,4 millones, lo cual significa que el fondo para la defensa de los consumidores quedaría en $ 373,4 millones, lo cual alcanzaría para representar ante los juzgados de letras a poco más de 1.000 consumidores

cada año, en circunstancias que hoy en día ingresan en los JPL más de 10.000 denuncias anualmente.

Para el señor Peter Hill, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago, el proyecto apunta a fortalecer las AdC y, de paso, consagra una suerte de irresponsabilidad en sus actuaciones, desde que reduce significativamente la sanción en caso de que sus denuncias sean declaradas temerarias. No se advierte razón alguna para subir fuertemente las multas a que se ven expuestos los proveedores y bajar con la misma intensidad las sanciones aplicables a las AdC.

Concluido el análisis general de la iniciativa, el señor Luis Felipe Céspedes anunció la presentación de varias indicaciones al proyecto en debate, que apuntan básicamente a:

1. Precisar los alcances de los mecanismos considerados en la institucionalidad;
2. Fortalecer los mecanismos de respuesta oportuna y efectiva para los consumidores afectados;
3. Establecer normas que permitan diferenciar entre los proveedores según su tamaño (EMT);
4. Asegurar el adecuado funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores, y
5. Establecer los resguardos necesarios para el correcto ejercicio de las nuevas atribuciones con que contará el Sernac.

En lo que respecta al primer objetivo, se busca mejorar los procedimientos de mediación colectiva en los siguientes aspectos:

- Con el objeto de generar los incentivos adecuados para que tales procedimientos sean una herramienta idónea para solucionar conflictos que afecten a un gran número de consumidores, se precisa que los proveedores no deberán reconocer los hechos denunciados.
- Asimismo, el acuerdo que se alcanzare en la mediación producirá efectos respecto de todos los consumidores potencialmente afectados.
- En esta línea, se implementarán mecanismos de información para que los consumidores puedan ejercer adecuadamente sus derechos y decidir si acceden o no al acuerdo alcanzado en la mediación.

Asimismo, bajo el convencimiento de que el sistema requiere que se disipe cualquier duda respecto del cómputo de los plazos de prescripción, se propone señalar expresamente en la ley que las acciones civiles indemnizatorias prescriben en conformidad a las reglas generales del Código Civil y de las leyes especiales. También se propone que el efecto de la intervención administrativa del Sernac sobre la prescripción sea la suspensión de esta, en lugar de su interrupción.

Por otra parte, con el propósito de entregar absoluta certeza respecto del ejercicio de cada una de las atribuciones que se le otorgan al Sernac, se propone aclarar que las facultades de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa corresponden

exclusivamente al Director Nacional del Servicio. Se propone, además, que la dictación de normas e instrucciones por parte del Sernac deba efectuarse a través de un procedimiento previo de consulta pública y, en caso de que tales normas e instrucciones incidan en sectores regulados, se establece que, en el marco de la consulta pública, deberá oficiarse obligatoriamente a la superintendencia o autoridad respectiva, a fin de que emita su opinión técnica en relación con la propuesta. Adicionalmente, se propone que dicha atribución esté sometida a un mecanismo de control de legalidad específico por parte de la Corte de Apelaciones respectiva.

En cuanto a la responsabilidad solidaria de los representantes de los proveedores, se propone limitarla solo a los casos en que estos intervengan personalmente en la infracción. De esta forma, se equipara el estándar para este tipo de responsabilidad a la regla que ya existe en materia de libre competencia.

En lo que atañe al ejercicio de la facultad sancionatoria, se propone una regla que evite que al infractor se le puedan imponer dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos y, en caso de que el infractor pudiese ser sancionado por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, con arreglo a la LPDC y a otra u otras leyes, se establece que, de las sanciones posibles, se le impondrá únicamente la de mayor gravedad. Por otro lado, y en línea con la pretensión de dotar de mayor calidad técnica a las decisiones en materia de protección de los derechos de los consumidores, se propone establecer como requisito para desempeñarse como director regional del Sernac el de contar con título de abogado. En el mismo sentido, se propone que los funcionarios que instruyan los procedimientos sancionatorios también deban cumplir con dicho requisito. Con el propósito de entregar certeza respecto del contenido de la resolución con la que concluyan los procedimientos sancionatorios del Sernac, se propone, además, enumerar en la ley las medidas preventivas o correctivas más recurrentes que podrían ser ordenadas por el director regional, destacando entre ellas: ordenar el cese de la conducta infractora, ordenar restituciones y ordenar capacitaciones para empresas de menor tamaño que incurran por primera vez en una infracción. Finalmente, se aclara que, para aplicar las multas señaladas en la ley, el Sernac o los tribunales de justicia, en su caso, "deberán" tener en consideración (y no solo “tendrán especialmente en cuenta”) todos los factores que se señalan en su artículo 24, como son, entre otros, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el tamaño de la empresa, la situación económica del infractor, etcétera.

En materia regulatoria, con el objeto de fomentar la coordinación entre las distintas autoridades reguladoras sectoriales y el Sernac, se propondrá un diseño que permita un diálogo regulatorio entre ellas. Esta instancia de coordinación debe tener por objeto: resolver preventivamente eventuales conflictos de competencia entre agencias; coordinar su proceder en el ejercicio de sus atribuciones de dictación de normativa e interpretación, y recomendar al Presidente de la República los cambios legales o reglamentarios que resulten pertinentes.

Con respecto al segundo objetivo, se propone instaurar una instancia de conciliación obligatoria con las siguientes características:

- En caso de que el proveedor no responda o de que no se genere un acuerdo, el Sernac deberá convocar a una audiencia obligatoria de conciliación a la cual deberán comparecer personalmente el consumidor y el proveedor.
- El procedimiento estará a cargo de las oficinas regionales y provinciales con que cuenta el Sernac a lo largo de Chile y de los municipios en aquellas comunas en que no existan tales oficinas.
- El procedimiento se desarrollará en una audiencia breve y desformalizada, en la que consumidor y proveedor intentarán arribar a un acuerdo.
- Una vez cumplidas las estipulaciones del acuerdo por parte del proveedor, se extinguirán las acciones del denunciante para perseguir su responsabilidad contravencional y civil.
- En el evento de que la conciliación no prospere y el consumidor inste por su denuncia, se comenzará la instrucción de un procedimiento sancionatorio por parte del Sernac.

Por otra parte, con el objeto de dotar de mayor celeridad a la solución entregada por los juzgados de policía local, se propone incorporar un nuevo procedimiento especial, el cual será concentrado, de rápida tramitación (sumarísimo) y asegurará de forma adecuada el derecho a defensa de los proveedores.

En lo que atañe a la imposición de sanciones, a efectos de hacer más eficiente el procedimiento, se propone que, dependiendo de la cuantía del caso, el consumidor pueda decidir si concurre al Sernac o si ejerce sus acciones ante los JPL. Cabe distinguir aquí dos hipótesis:

- En los casos que involucren una cuantía de hasta 30 UTM ($ 1, 2 millones aproximadamente), el Sernac tendrá competencia exclusiva para resolver las denuncias de los consumidores.
- En los casos que involucren una cuantía mayor a 30 UTM, el consumidor podrá elegir si denuncia ante el Sernac o si lo hace ante los JPL. Dicha decisión debiera depender de si el consumidor cuenta o no con la prueba necesaria para justificar su acción. En todo caso, el Sernac tendrá siempre la facultad de sancionar a los proveedores infractores si los consumidores así lo quisieren.

Adicionalmente, con el propósito de hacer más expeditos los procedimientos sancionatorios llevados a cabo por el Sernac, se propone suprimir el recurso jerárquico ante el Director Nacional en contra de las resoluciones de los directores regionales, sin perjuicio de que estas sean siempre susceptibles del recurso de reposición administrativa. Además, se propone aclarar que para presentar la reclamación de ilegalidad no es necesario agotar la vía administrativa, pudiendo el afectado recurrir inmediatamente a los tribunales de justicia.

Tratándose de juicios colectivos, a fin de que los consumidores accedan a soluciones rápidas y efectivas, se propone incorporar una

preferencia especial para la vista y fallo de los recursos que se interpongan contra las sentencias dictadas en ellos.

En procura del tercer objetivo, se busca resguardar a las EMT de la imposición de multas desmesuradas, y es que en el marco de la discusión legislativa se ha constatado la preocupación respecto de los efectos que pudiera producir para las Empresas de Menor Tamaño la imposición de multas de mayor envergadura. Recogiendo estas apreciaciones, en adición al establecimiento expreso en la ley de las capacitaciones como medida alternativa para este tipo de empresas, se propone incorporar el tamaño de la empresa dentro de los criterios que deberán ser considerados para determinar las multas, en base a lo dispuesto en la ley N° 20.416 (que distingue entre micro, pequeña y mediana empresa). Asimismo, se propone eliminar el único caso en que se contempla un monto mínimo de la multa (5 UTM), cual es el de las infracciones por omisiones en la rotulación, con lo cual se asegurará la consistencia del sistema de multas de la LPDC. Por último, dentro de las medidas correctivas que podrá imponer la resolución del director regional, se propone incorporar expresamente capacitaciones para los infractores que sean EMT y que incurran por primera vez en una infracción.

Para asegurar el adecuado funcionamiento de las AdC, se propone aclarar la oportunidad en que el Sernac podrá dar inicio a los procedimientos de mediación colectiva. Así, a partir del momento en que una Asociación de Consumidores presente una demanda colectiva, el Sernac no podrá iniciar este tipo de procedimientos. Por otra parte, teniendo en cuenta que una de las preocupaciones más relevantes esgrimidas por las Asociaciones de Consumidores durante la tramitación legislativa ha apuntado a las limitaciones de contratación contempladas respecto de estas en el proyecto, se propone flexibilizar la limitación antes referida, permitiendo a las AdC la celebración de contratos con sus miembros fundadores, directores o socios. La regla que se propone al efecto es que las Asociaciones de Consumidores no podrán constituirse u operar con la principal finalidad de redistribuir sus fondos en favor de dichas personas.

Finalmente, con el objeto de establecer los resguardos necesarios para el correcto ejercicio de las nuevas atribuciones del Sernac, se propone que los JPL sigan conociendo de las acciones indemnizatorias de los consumidores, además de las reclamaciones contra las resoluciones que impongan sanciones. Esto, teniendo en consideración que la tramitación de la reforma procesal civil en el Senado ha sido suspendida a lo menos por los próximos dieciocho meses, aun cuando la solución técnicamente más acertada sería radicar en los juzgados civiles el conocimiento de tales asuntos. Además, se propone aclarar que el Sernac solo podrá rechazar los antecedentes presentados por el proveedor en caso de que estos sean manifiestamente improcedentes o innecesarios, tal como se establece en la ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos. También se propone precisar que solo corresponderá a los juzgados de policía local la atribución de suspender emisiones publicitarias en casos de publicidad falsa, a petición del Sernac o del particular afectado. En lo que atañe a la facultad de allanamiento por parte de los fiscalizadores del Sernac, se propone aclarar que la facultad de ingresar a inmuebles con el auxilio de la fuerza

pública sólo podrá ser ejercida en casos en que el proveedor se oponga a la fiscalización en materias de seguridad en el consumo y sobreventa de espectáculos masivos. En todo caso, el ejercicio de esta atribución estará condicionado a su autorización judicial previa.

Con el fin de compatibilizar el ejercicio de las distintas facultades otorgadas al Sernac con la debida imparcialidad exigible a la hora de imponer sanciones, se procederá a dividir sus funciones de acuerdo al siguiente mecanismo:

- Se propone establecer un sistema efectivo de “murallas chinas”, siguiendo los estándares más exigentes que nuestro Congreso Nacional ha aprobado a propósito de la Superintendencia del Medio Ambiente.
- Las funciones de fiscalizar, instruir procedimientos sancionatorios, sancionar, interpretar administrativamente la normativa vigente y dictar normas e instrucciones generales, efectuar mediaciones colectivas y presentar demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí.
- En consecuencia, los funcionarios que estén a cargo de realizar 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 en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales pudieran después aplicar sanciones.
- Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a esta división estricta de funciones incurrirán en una infracción grave a sus derechos estatutarios.

Por último, el Director Nacional y los directores regionales del Sernac no podrán ser candidatos a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en el cargo respectivo.

## V. DISCUSIÓN PARTICULAR DEL PROYECTO

### Artículo primero

Se introducen las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

Por el numeral 1), se reemplaza en la letra d) del artículo 2° referido al ámbito de aplicación de la ley, 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**”.

El diputado señor Farcas, formuló una indicación para sustituir el numeral 1) del artículo primero del proyecto, por el siguiente:

1) Elimínase, en la letra d) del artículo 2°, al inicio del párrafo segundo, la palabra “No", que excluye la calidad de la educación y las condiciones académicas que indica como motivo para recurrir a los tribunales en el ámbito de la ley N° 19.496.

El mismo señor diputado formuló indicación para *sustituir* el numeral 1) del artículo primero del proyecto, por el siguiente:

"1) Reemplázase, en la letra e) del artículo 2°, la frase “en lo que no diga relación con” por la palabra “incluso”, aplicable a los contratos de venta de viviendas.

Los diputados señora Álvarez y señores Arriagada, Auth, Browne, Castro, Marcos Espinosa, Fidel Espinoza, Farcas, Farías, Fuenzalida, Insunza, Jaramillo, Jiménez, León, Letelier, Lorenzini, Melo, Meza, Monsalve, Morano, Marco A. Núñez, Rocafull, Robles, Silber, Torres, Tuma, Urízar y Venegas, formularon una indicación para *sustituir* el numeral 1) del artículo primero del proyecto, por el siguiente:

"1) En el artículo 2°:

a) Reemplázase, en la letra d), la frase “y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes”, por la frase “y la facultad del o de los usuarios para recurrir ante el Servicio o los tribunales correspondientes”.

b) Reemplázase la letra f) por la siguiente:

“f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, asimismo de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales.
En general, quedan sujetos a las disposiciones de esta ley cualquier otra materia que, aún cuando se encuentre regulada en leyes especiales, éstas guarden silencio o establezcan un marco regulatorio insuficiente o ineficaz, respecto a la protección de los derechos de los consumidores”.".

El diputado señor Farcas argumentó en favor de sus indicaciones sosteniendo que se trata de facultades que el Sernac ejerce de hecho por lo que deberían estar incluidas en la ley.

El diputado señor Chahin expresó no creer que la salud o la educación debiesen considerarse bienes de consumo, cuestión que las indicaciones darían a entender. Planteó que para lograr los objetivos perseguidos por tales indicaciones sería necesario fortalecer las superintendencias de Salud y de Educación.

*Puestas en votación las indicaciones precedentes fueron* ***rechazadas*** *por 3 votos a favor y 10 votos en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Farcas, don Daniel; señora Fernández, y Núñez, don*

*Daniel. Votaron por la negativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.*

*Sometido a votación el numeral 1) fue aprobado por 8 votos a favor, 3 en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto, y Tuma, don Joaquín. Votaron por la negativa los diputados señores Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín, y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, don Jaime y Kast, don Felipe.*

Por el numeral 2), se modifica el artículo 8° relativo a las organizaciones de consumidores, 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:

“Les corresponderá ejercer esta actividad especialmente respecto de la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales ordinarios 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; y”.**

f) Agrégase el literal h) siguiente:

“**h) Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.**”.

El diputado señor Chahin formuló una indicación para sustituir la letra c) que agrega 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;**”.

El diputado Núñez, don Daniel, presentó una indicación que modifica el numeral 2) para agregar al artículo 8º la siguiente letra i):

"i) **Realizar, a solicitud de un consumidor,** procedimientos de **mediaciones individuales.**".

El diputado señor Edwards manifestó que sería un contrasentido permitir que con fondos públicos se financie a estas organizaciones y, a la vez, se les autorice a contratar a sus directores o fundadores, cuando tal situación se prohíbe tratándose de las instituciones educacionales.

El diputado señor Chahin sostuvo que estos grupos son de aquéllos considerados intermedios por la Constitución Política, por lo que sirve la norma para aclarar cuáles son sus fines específicos.

*Puestas en votación las letras a), b), c) modificada y d) del numeral 2) fueron aprobadas por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique*.

*Puesta en votación la indicación que agrega la letra i), se aprobó con modificaciones formales por 12 votos a favor y una abstención. Votaron por la* afirmativa los *diputados señores (as) Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Fernández, doña Maya; Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto, y Van Rysselberghe, don Enrique*. *Se abstuvo el diputado Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 3), se modifica el artículo 9° que prohíbe a las organizaciones que indica realizar las actividades que señala, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"**a) Repartir 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;**".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente, pasando la letra e) actual a ser la letra f):

“e) Celebrar los actos o contratos aludidos en la letra g) del artículo anterior con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la Ley N° 18.045. Asimismo, queda prohibido que cualquiera de estas personas presten servicios a la Asociación de Consumidores o que sean empleados por ésta;”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del Ejecutivo para sustituir el literal b) del numeral 3) por el siguiente:

“b) Reemplázase la letra e) por la siguiente, pasando la letra e) actual a constituir la letra f):

“**e) Constituirse u operar con la principal 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.”**.”.

El diputado señor Edwards discrepó con la forma en que se están usando los recursos públicos por el proyecto. Consultó si el Estado de Chile entrega dinero a organizaciones privadas pueden éstas contratar a sus fundadores; no es la forma adecuada para fiscalizar el traspaso de tales recursos. Asimismo, reiteró que no sería coherente con la regulación a las corporaciones sin fines de lucro en materia educacional.

El señor Luis Felipe Céspedes señaló que la norma dispone obligaciones a las organizaciones de consumidores para que éstas efectivamente defiendan los intereses de los consumidores, otorgándole la necesaria flexibilidad y recursos para el cumplimiento de sus tareas.

El diputado señor Chahin precisó que en el proyecto de educación se permite la contratación de relacionados y familiares, teniendo como límite el concepto de “justa retribución”.

*Puesto en votación el numeral 3) y la indicación del Ejecutivo para sustituir el literal b), se aprobaron por 11 votos a favor y un voto en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández, Jarpa, don Carlos Abel; Verdugo, don Germán; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín. En contra votó el diputado señor Edwards, don José Manuel.*

Por el numeral 4), se modifica el artículo 11 bis sobre el fondo concursable, en el siguiente sentido:

a) Derógase en el inciso primero la frase: “**, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8°**”.

b) Agrégase el siguiente inciso cuarto nuevo:

"**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°.**".

c) Agrégase el siguiente inciso final nuevo:

"**Un Reglamento del Ministerio de Economía Fomento y Turismo 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.**".

*Puesto en votación el numeral 4), se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, Sergio; Farcas, don Daniel; Fernández, doña Maya; Jarpa, don Carlos Abel; Verdugo, don Germán; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 5), se reemplaza en el artículo 16 inciso final, relativo al arbitraje en los contratos de adhesión, 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**.".

Se presentó la siguiente indicación:

Del diputado señor Edwards, para eliminar el numeral 5).

*Puesta en votación la indicación para eliminar el numeral se **rechazó** por 1 voto a favor, 8 votos en contra y 3 abstenciones. Votó a favor el diputado señor Edwards. Votaron en contra los diputados señores Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernandez, Jarpa, don Carlos Abel; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, don Jaime; Lavín, don Joaquín y Verdugo, don Germán.*

*Puesto en votación el numeral 5), se aprobó por 11 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández, Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Verdugo, don Germán. Se abstuvo el diputado señor Edwards, don José Manuel.*

Por el numeral 6), se reemplaza en el artículo 17 K, la parte final, que sanciona al proveedor por el incumplimiento que indica, 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 mil quinientas unidades tributarias mensuales.**".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

Del Diputado señor Farcas para sustituir el numeral 6) del artículo primero del proyecto por el siguiente:

6) Reemplázase el artículo 17 K por el siguiente:

“Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado con multa de cien hasta tres mil unidades tributarias mensuales.”.

El diputado señor Bellolio señaló que no concuerda con este punto, pues si bien deben existir elementos disuasivos, otra cosa es sancionar de tal manera al infractor que éste corra el riesgo de desaparecer. Al respecto, consulta si cabe matizar las sanciones.

El señor Ministro de Economía afirmó que reconoce las diferencias entre sancionar a un consumidor y afectar a miles. Hoy la legislación no distingue, por lo que en casos como el de Cencosud, se aplicó una multa como si fuese un único caso. Con todo, señaló que se discute el establecimiento de un límite máximo, y la indicación pareciera dar cuenta de ello, y no le parece que se afecte la viabilidad comercial de la empresa sancionada con la norma propuesta.

El diputado señor Edwards observó que la multa máxima podría llegar a infinito, pues una mala información financiera entregada a mil clientes, haría la multa altísima. Por ello, consultó, ¿cuál sería el límite para sancionar?

El diputado señor Chahin estimó que el límite basal debiese ser cero, pues colocar una base demasiado alta haría quebrar a muchas pymes. Asimismo, expresó que no comparte bajar el techo de la sanción. Con todo, agregó que 1.500 UTM por afectado pareciera también una sanción muy alta, por lo que sería adecuado que existiese expresamente una multa máxima.

El diputado señor Tuma sostuvo que es más importante que la multa, el resarcimiento a los consumidores, por lo que sugirió como primera medida estudiar cómo reparar a los consumidores, pero resguardando el interés de las pymes.

El señor Ministro de Economía afirmó que el Ejecutivo comparte el criterio de fijar un máximo para la sanción, pues no pretenden llevar las empresas a su quiebra mediante sanciones. Con todo, deben considerarse las situaciones en que los afectados son muchos.

*Puesta en votación la indicación del diputado Farcas al numeral 6), se* ***rechazó*** *por 1 voto a favor y 11 votos en contra. Votó a favor el diputado señor Farcas. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora*

*Fernandez, Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

*Puesto en votación el numeral 6), se aprobó por 11 votos a favor y un voto en contra. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; señora Fernández, Jarpa, don Carlos Abel; Kast, don Felipe; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique. Votó en contra el diputado Edwards, don José Manuel.*

- Indicación de la Diputada señora Fernández, para incorporar en el artículo primero un numeral 7), pasando el actual a ser 8) y así sucesivamente, del siguiente tenor:

"7) Intercálase el siguiente artículo 19 bis:

"Artículo 19 bis (19 A).- En caso de interrupción del suministro de servicios básicos domiciliarios, tales como suministro eléctrico, de agua y gas, imputable a la empresa proveedora, ésta deberá indemnizar a los usuarios, por cada día sin suministro, con el equivalente a la última boleta pagada correspondiente a 30 días de servicio, monto que será descontado de las boletas futuras.".

La diputada señora Fernández explicó que la indicación persigue otorgar una reparación real a los consumidores, e instar a las empresas a otorgar una rápida reparación a las situaciones que la motivan.

El señor Ministro de Economía observó que con esta indicación se produciría un traslape con normas sectoriales. Asimismo, se podría cuestionar si acaso cabe o no reparar el daño moral.

El diputado señor Chahin estimó que correspondería trasladar la indicación al artículo 25.

La diputada señora Fernández acogió la propuesta del Presidente, en el sentido de considerar la ubicación correcta de la indicación y darle una mejor redacción.

Por el numeral 7), se reemplaza en el inciso segundo del artículo 23, que sanciona la venta de localidades que superen la capacidad del respectivo recinto la frase "cien a trescientas" por "**100 a 3.000**".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De los diputados señores Arriagada, Auth, Berger, Browne, Campos, Castro, Espejo, Espinosa, Farcas, Farías, Fuenzalida, Insunza, Jaramillo, Jiménez, León, Letelier, Lorenzini, Melo, Meza, Monsalve, Morano, Marco Antonio Núñez, Poblete, Robles, Santana, Silber, Torres, Tuma, Urízar y Venegas para modificar el numeral 7) del artículo primero del proyecto por el siguiente:

En el artículo 23:

- Incorpórase el siguiente inciso tercero:

“Los organizadores de espectáculos deportivos de fútbol profesional, serán sancionados con multas de 1000 a 3000 unidades tributarias mensuales, en el caso que se vulnere la seguridad de los asistentes en los términos establecidos en la Ley 19.327. En caso de reincidencia, aplíquese en adelante, como multa, el monto máximo establecido.”.

El diputado señor Verdugo hizo presente que en la Comisión de Deportes y Recreación se está discutiendo el proyecto de ley que sanciona estas situaciones.

El diputado señor Bellolio señaló que hay aspectos que no quedan claros en la ley. Estimó un anhelo la tranquilidad en el desarrollo de los espectáculos deportivos, pero que la redacción propuesta podría alterar el equilibrio entre los equipos pequeños y grandes por las sanciones.

El diputado señor Farcas precisó que la referencia se dirige hacia la provisión del canal del fútbol, por lo que los clubes debían hacerse responsables subsidiarios de esa provisión.

*Puesta en votación la indicación precedente, se **rechazó** por 1 voto a favor, 9 en contra y una abstención. Votó a favor el diputado señor Farcas. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Jarpa, Verdugo, Lavín, Poblete y Tuma. Se abstiene el diputado Núñez.*

Los diputados señores Chahin y Farcas formularon una indicación para modificar el numeral 7), incorporando el siguiente inciso tercero en el artículo 23:

“Los clubes, instituciones o sociedades deportivas, cuyos hinchas o simpatizantes vulneren la seguridad de los asistentes a los espectáculos deportivos de fútbol profesional en los términos establecidos en la ley N° 19.327, serán sancionados con multas de hasta 3.000 unidades tributarias mensuales. Lo anterior sin perjuicio del derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna al consumidor de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

*Puesta en votación la indicación precedente fue **rechazada** por 6 votos a favor y 6 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Farcas, don Daniel; Kast, don Felipe; Chávez, don Marcelo y Meza, don Fernando. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, don Jaime; señora Fernández; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselbergue, don Enrique.*

*Puesto en votación el numeral 7), se aprobó por 11 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández, Jarpa, don Carlos Abel; Verdugo, don Germán; Lavín, don*

*Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín. Se abstuvo el diputado señor Bellolio*.

Por el numeral 8), se modifica el artículo 24 que sanciona las infracciones que indica, 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 “**3.000**”, respectivamente.

c) En el inciso tercero, reemplázase la frase “El juez” por la frase “**El Servicio o el juez**”.

d) Reemplázase el inciso final por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal tendrán especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, 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 gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, la situación económica del infractor y la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación. 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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para eliminar la letra c) del numeral 8.

- Indicación del Ejecutivo para sustituir la letra d) del numeral 8), por la siguiente:

d) Reemplázase el inciso final por los siguientes:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, 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 gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 y la colaboración

que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.

Adicionalmente, 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.”.

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para eliminar en el numeral 8) letra d), del artículo primero, la expresión “de asimetría”.

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para reemplazar, en el artículo primero, numeral 8), inciso penúltimo, la expresión “investigación”, por “fiscalización”.

- Indicación del diputado señor Farcas para sustituir el numeral 8), letra d) del artículo primero, que modifica el actual artículo 24 inciso final de la ley N° 19.496, por el siguiente, que ahora pasa a ser inciso cuarto.

Además, agréguese un inciso final:

Agréguese el siguiente artículo 24 bis:

“Artículo 24 bis.- Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, para los efectos de aplicar las multas ante la eventualidad de infracción a la presente ley, se deberá tener en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, la asimetría en la información existente entre el proveedor y el consumidor, la gravedad del daño causado, la calidad de reincidente del infractor, la calidad económica del infractor y el grado de colaboración que éste haya prestado durante la investigación. Sobre éste último criterio, en el caso de que el infractor se trate de (sea) una micro o pequeña empresa, la sanción no podrá exceder de un (el) 10% de la multa máxima señalada, dependiendo del tipo de infracción a (de) que se trate. En el caso de que el infractor sea una mediana empresa, la multa no podrá exceder un (el) 20% al (del) máximo señalado, dependiendo del tipo de infracción.

A su vez, podrá el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor respectivo, en el caso de que el sancionado no haya sido multado anteriormente en los términos de esta ley, sustituir la multa impuesta por la asistencia obligatoria del titular o su representante legal a programas de capacitación impartidos por el Servicio Nacional del Consumidor, sobre materias pertinentes a su falta. De no cumplir con su obligación de asistir al programa de capacitación, se le aplicará el máximo de la multa contemplada originalmente”.".

- Indicación del diputado señor Felipe Kast para agregar en el número 8) la siguiente letra e):

"e) Agrégase el siguiente inciso quinto:

“Para los efectos de lo dispuesto en este artículo respecto a las facultades sancionatorias del Servicio, éste deberá dictar normas que señalen la forma y mecanismos de ponderación que se dará a cada uno de los criterios para la aplicación de multas a que se refiere el inciso precedente.'".

- Indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para agregar la siguiente letra e):

e) Agrégase el siguiente inciso final:

“Para los efectos de lo dispuesto en este artículo respecto a las facultades sancionatorias del Servicio, éste deberá dictar normas que señalen la forma y mecanismos de ponderación que se dará a cada uno de los criterios para la aplicación de multas a que se refiere el inciso precedente.”.

- Indicación del diputado Felipe Kast para agregar en el número 8) la siguiente letra f):

f) Agrégase el siguiente inciso final: “Tratándose de proveedores que cuenten con un número igual o inferior a 12 trabajadores, el Servicio podrá sustituir, a solicitud del sancionado, y sólo por una vez en el año respecto de la misma infracción, la multa impuesta por la asistencia obligatoria del titular o representante legal de la empresa, a un programa de información y educación de los establecidos en la letra j) del artículo 58, salvo que la infracción que origina el respectivo proceso administrativo sea la del inciso segundo de este artículo.”.

El señor Ministro de Economía hizo presente que la indicación del Ejecutivo va en línea con lo propuesto por el diputado señor Farcas, pero es más flexible y adecuada para el caso.

El diputado señor Núñez valoró la distinción entre los tipos de empresas, pero tiene dudas si es constitucional realizar tal distinción. Asimismo, no compartió la idea de otorgar una facultad discrecional al director regional para el momento de aplicar la sanción.

El diputado señor Bellolio pidió se aclare el sentido de la frase “grado de asimetría”, ya que preferiría que sea el juez quien defina si existen “grados de información” para recién entonces establecer que existe asimetría de información. Además, sobre el concepto de “investigación” planteó que es propio del ámbito penal, y que en la administración es preferible considerar la actuación como “fiscalización”.

El diputado señor Chahin presentó una indicación para agregar la frase “y durante el proceso judicial”, a continuación de la palabra “fiscalización” en reemplazo de “investigación” en la indicación del Ejecutivo”.

*En votación los literales a), b) y c) del numeral 8) se aprueban por 11 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Verdugo, don Germán y Tuma, don Joaquín. Se abstuvo el diputado señor Edwards.*

Reglamentariamente, se entendió **rechazada** la indicación presentada para eliminar el literal c) dada la aprobación anterior.

- El Ejecutivo ingresó una nueva indicación para sustituir el literal d) del numeral 8), por el siguiente:

"**d) Reemplázase el inciso final por los siguiente cuatro incisos, que pasan a ser cuarto, quinto, sexto y final, respectivamente:**

**"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, 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 gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 y la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial.**

**Adicionalmente, 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.**

**Para efectos de lo dispuesto en este artículo respecto de las facultades sancionatorias del Servicio, éste deberá dictar normas de orden interno que señalen lineamientos relativos a la manera en la que se ponderará cada uno de los criterios considerados para la aplicación de las multas.**".

- Indicación de los diputados señores Chahin y Espejo, para agregar en el párrafo segundo del literal d), a continuación de la frase "tomando en consideración la naturaleza de la infracción." pasando el punto final a ser punto seguido, lo siguiente:

"**Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de infracción.**".

Para efectos de la discusión, el señor Ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, expresó que la indicación en estudio recoge las observaciones que los miembros de la Comisión formularon a la norma que se somete nuevamente a su conocimiento, respecto de la necesidad de contar con factores objetivos que permitan graduar la aplicación de las multas. Además de incorporar la categoría de empresas de menor tamaño, en referencia a la ley N° 20.416, y para determinar la multa aplicable, se establece que el Sernac deberá dictar directrices internas a efectos de ser ponderados por los funcionarios al momento de la aplicación de la multa.

El diputado señor Chahin explicó que la indicación se refiere a los casos de interés colectivo o difuso de los consumidores, en que cada una de estas infracciones contra los consumidores se entiende como una en sí misma, pensando que esto tendría una multa hasta el infinito, ahora tiene un mínimo y un máximo que no puede ser más del 30% de las ventas del período en que se incurrió en la infracción o el doble del beneficio económico obtenido.

El diputado señor Edwards expresó que comprende la intención de la indicación explicada por el diputado señor Chahin. Sin embargo, precisa que el 30% de las ventas más la indemnización que podría verse obligado a pagar una pyme significará una gran carga para ellas, por lo que podría crear nuevos problemas.

El diputado señor Felipe Kast reconoció la buena inspiración de la indicación presentada por el diputado señor Chahin, pero observó que existen rubros que son muy intensivos en las ventas pero de muy bajos márgenes y, por el contrario existen algunos que son de muy bajo volumen en las ventas, pero muy altos márgenes, lo que significa una complejidad mayor por solo focalizarse en las ventas. Asimismo preguntó lo que ocurre en el caso de las empresas que funcionan sin utilidades o a pérdida, de manera que hay que hacerse cargo de estas dificultades y se pueda sancionar el incumplimiento de esta ley.

El diputado señor Chahin recordó que en el párrafo anterior de la letra d) se establece la consideración a la situación económica de la empresa y esta consideración no es facultativa, es una obligación, un imperativo a considerar la situación económica de la empresa. Además, se coloca un techo a la multa y se considera el lapso de tiempo que equivale a aquél en que se concretó la infracción.

El señor Ministro de Economía manifestó que esta indicación genera mayor certidumbre en el monto de las multas. El punto central, recalcó, es la generación de la institucionalidad para la defensa de los derechos de los consumidores, con garantías para todos que consideran el tamaño de la empresa entre otros factores.

El diputado señor Felipe Kast explicó su indicación señalando que en las empresas que tengan 12 o menos trabajadores, el Servicio podrá, no deberá, sustituir por una sola vez y en el mismo año de la infracción, la multa impuesta por la asistencia del representante legal de la empresa a un

programa de información y educación de los establecidos en la letra j) del artículo 58, salvo que la infracción que origina el respectivo proceso administrativo sea la del inciso segundo de este artículo.

- Indicación del diputado señor Chahin para agregar al numeral 1 de la indicación, que sustituye el literal d) del numeral 8 del proyecto, después del punto aparte (.) del primer inciso, que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente oración:

"**Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.**".

Puesta en votación la indicación anterior, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Edwards, Farcas, Poblete y Tuma.

Puesta en votación la indicación del Ejecutivo, se aprobó por 12 votos a favor y 1 voto en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe. Por la negativa el diputado señor Edwards.

Puesta en votación la indicación de los diputados señores Chahin y Espejo, se aprobó por 9 votos a favor, 2 votos en contra y 2 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe. Por la negativa los diputados señores Edwards y Felipe Kast. Se abstuvieron los diputados Bellolio y Lavín.

Las demás indicaciones se dieron por **rechazadas** reglamentariamente.

Por el numeral 9), se modifica el artículo 25 que sanciona al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación el servicio que señala, del siguiente modo:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo "150" por "**750**".

b) En el inciso segundo, reemplázase el guarismo "300" por "**1.500**".

El diputado señor Edwards hizo hincapié en que es de mayor importancia establecer las indemnizaciones a favor de los consumidores que las multas a favor del fisco.

- Indicación de los diputados señora Fernández y señores Chahin y Poblete para agregar la siguiente letra c) en el numeral 9):

c) Intercálese entre el inciso segundo y el inciso tercero, que pasa a ser quinto, los siguientes incisos:

"**En los casos señalados en el inciso anterior, cuando el motivo de la suspensión, interrupción, paralización o no prestación del servicio sea imputable al proveedor, éste deberá indemnizar al usuario afectado. Dicha indemnización se denominará como punitiva, y deberá ser equivalente al monto pagado en su última boleta por cada día sin suministro, con un tope máximo de doce meses, debiendo reflejarse en la próxima boleta de pago. Esto sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones e indemnizaciones que establece la ley, y que puedan corresponder al usuario o consumidor.**

**Se entenderá como un día sin suministro, cuando el servicio haya sido interrumpido por 4 horas o más de forma continua o sin previo aviso. En el caso de las zonas rurales, la indemnización señalada en el inciso anterior, será procedente cuando la interrupción haya verificado en dos días distintos, durante 4 o más horas por día.**".

Puesta la indicación en votación se aprobó por mayoría de votos. 6 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma. Se abstuvo el diputado Edwards.

*Puesto en votación el numeral 9), se aprobó por 10 votos a favor y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín. Se abstuvo el diputado señor Edwards.*

Por el numeral 10), se modifica el artículo 26 que establece los plazos de prescripción de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázase las palabras "seis meses" por la frase "**dos años**".

b) En el inciso primero, reemplázase la frase "se haya incurrido en" por la frase "**haya cesado**".

c) En el inciso segundo, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, agrégase la siguiente frase:

"Asimismo, el plazo se interrumpirá por la intervención del Servicio, entendiendo por ésta cualquier requerimiento formal al proveedor a propósito de la infracción en cuestión.".

d) 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.**".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del Ejecutivo para intercalar en el numeral 10) el siguiente literal c), nuevo, pasando los actuales literales c) y d) a ser d) y e), respectivamente:

"c) Agrégase al inciso primero del artículo 26, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase: "**Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.**".".

- Indicación del Ejecutivo para reemplazar la letra c) del numeral 10, que pasa a ser d), por la siguiente:

"d) En el inciso segundo, a continuación del punto final (.), que pasa a ser seguido (.), agrégase la siguiente frase:

"Asimismo, el plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por ésta la comunicación de la denuncia al proveedor a fin de que éste pueda proponer alternativas de solución.".".

- Indicación del diputado señor Felipe Kast para agregar en el numeral 10), letra c), a continuación de la palabra "cuestión", una coma (,) y la siguiente oración "**o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.**".

El señor Ernesto Muñoz explicó que el propósito de la modificación es poner a tono los plazos de prescripción con el derecho comparado, pues hoy el plazo es muy breve, cuestión que ha sido una petición de la doctrina de largo tiempo. Asimismo, se busca aclarar los hechos que provocan la suspensión de la prescripción.

El diputado Chahin consultó si puede incorporarse expresamente "cómo" debe materializarse el reclamo del consumidor, para que válidamente ocurra la suspensión de la prescripción.

El señor Director del Sernac explicó que cualquier vía sirve, en tanto es el Sernac el que comunica al proveedor.

El diputado señor Chahin consultó por el efecto práctico de la indicación propuesta o qué problema vendría a solucionar, o si acaso efectivamente suspenderá en dos ocasiones un mismo procedimiento. Con todo, estimó cuestionable que la suspensión ocurra únicamente por acción de la administración.

- Los diputados señores Chahin, Bellolio, Espejo, Lavín y Tuma formularon una indicación para intercalar "**denuncia ante**" entre las palabras "mediador o" y "el Servicio", en el inciso segundo del artículo 26.

*La indicación del Ejecutivo para introducir un literal c) fue aprobada por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas,*

*don Daniel; señora Fernández, Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

*La indicación del Ejecutivo para reemplazar el literal c) que pasa a ser d) fue* ***rechazada*** *por 9 votos en contra. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

La indicación del diputado señor Felipe Kast con la modificación formal para reemplazar "cuestión" por "**caso**" se aprobó por 9 votos a favor. *Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

*Puestos en votación los literales a) y b) del numeral 10), se aprobaron por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

*Puesto en votación el literal d) con la indicación para intercalar la palabras "denuncia ante", se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín*.

Por el numeral 11), se reemplaza en el artículo 29 que sanciona las omisiones o falsedades en los rotulados, la frase "de cinco a cincuenta" por la frase "de 5 a 300".

Se presentó la siguiente indicación:

Del Ejecutivo para reemplazar el numeral 11) por el siguiente:

"11) Reemplázase en el artículo 29 la frase "de cinco a cincuenta" por la frase "**de hasta 300**".".

*Puesta en votación la indicación precedente, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín*.

Por el numeral 12), se reemplaza el artículo 31 que regula las denuncias por publicidad falsa, por el siguiente:

"Artículo 31.- En las denuncias o demandas que se formulen por publicidad falsa, el Servicio o el tribunal competente en su caso, de oficio o previa solicitud de particular, 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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del Ejecutivo para sustituir el numeral 12) por el siguiente:

12) 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.**”.

- Indicación del diputado señora Felipe Kast para eliminar la siguiente frase final del artículo 31:

“Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.”.

- Indicación de la diputada señora Fernández, para agregar en el artículo 31 que se reemplaza por el numeral 12), sustituyendo el punto final por una coma, la siguiente frase:

“**, dentro del plazo fatal de 10 días hábiles**, contados desde la presentación de la demanda, la realización o ingreso de la denuncia."

*Esta indicación se aprobó eliminando la frase “, contados desde la presentación de la demanda, la realización o ingreso de la denuncia” por 6 votos a favor, 1 voto en contra y 3 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Núñez, don Daniel, y Tuma, don Joaquín. Votó en contra el diputado Bellolio, don Jaime. Se abstuvieron los diputados señores Espejo, don Sergio; Lavín, don Joaquín y Poblete, don Roberto.*

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para agregar, en el artículo primero numeral 12), en el artículo 31, dos nuevos incisos del siguiente tenor:

“**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 ésta como falsa, tendrá el denunciado la oportunidad para hacer valer sus alegaciones, dentro de tercero día en una audiencia dictada (citada) para tal efecto.**

**En caso (de) que el denunciado no concurra a dicha audiencia, o de que habiendo concurrido a ésta el tribunal acogiere la denuncia, la**

**resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por (el) estado diario.**".

El señor Ministro de Economía hizo presente que la precisión propuesta es sin perjuicio de mantener la norma vigente, para aclarar que el tribunal puede decretar medidas cautelares específicas en materias de publicidad, y previa solicitud del Servicio.

El diputado señor Bellolio observó que podría ocurrir que la publicidad falsa estuviera diseminada por todo Chile, y así, la medida no podría ser cumplida en el plazo dispuesto.

El diputado señor Chahin recordó que ésta es una medida cautelar, y no definitiva, por lo que parece una medida adecuada y el plazo, correcto.

La diputada señora Fernández precisó que la indicación sólo impone un plazo para la realización de la publicación.

Resumiendo las modificaciones propuestas el diputado señor Chahin señaló que no hay mayor novedad en éstas con el derecho vigente, y que sólo se persigue facultar al Servicio para pedir esta medida cautelar, y disponer un plazo para su ejecución.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo, se aprobó por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

Con la misma votación se **rechazó** la indicación del diputado señor Felipe Kast.

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, don Jaime; Edwards, don José Manuel; Lavín, don Joaquín y Van Rysselberghe, don Enrique que agrega dos nuevos incisos, se aprobó por 8 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Jarpa, don Carlos Abel; Lavín, don Joaquín, y Tuma, don Joaquín. Se abstuvieron los diputados señores Núñez, don Daniel y Poblete, don Roberto.*

Por el numeral 13), se reemplaza el artículo 34, sobre la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria, por el siguiente:

"**Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio, 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** o responsable de la emisión publicitaria.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 13).

- Indicación de la diputada señora Fernández, para reemplazar, en el nuevo artículo 34 propuesto por el numeral 13), la frase “la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria” por “la identificación del gerente o representante legal del anunciante o responsable de la emisión publicitaria, en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de 24 horas contado desde el requerimiento formal del Servicio.”.

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo y señora Fernández para reemplazar el guarismo “24” por "48".

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo y señora Fernández para reemplazar la expresión "responsable de la emisión publicitaria" por la frase ", su representante legal o responsable del anuncio".

De esta manera el texto propuesto por la indicación de la diputada señora Fernández queda de la siguiente manera: para reemplazar la frase a continuación de " la identificación del anunciante" por **", su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de 48 horas contados desde el requerimiento formal del Servicio.**".

El diputado señor Espejo recordó que esta materia está regulada en el antiguo artículo 31 de la Ley del Consumidor razón por la cual solicita una precisión al Ejecutivo sobre este tema.

La diputada señora Fernández explicó el sentido de su indicación, señalando que se busca identificar de mejor manera al responsable de la emisión publicitaria. Señala también que es necesario regularlo de manera que permita tener certeza del momento en que se debe realizar.

El Director Nacional del Sernac manifestó la necesidad de distinguir entre las facultades del Servicio para solicitar cierta información, la responsabilidad eventual del anunciante que incurre en el tipo descrito en el artículo 28 respecto de la publicidad engañosa y la identificación del anunciante. Se pretende que el Sernac tenga la facultad de solicitar al medio de comunicación a través del cual se ha difundido algo que pertenece a la información básica comercial que se debe entregar al público, y en este caso al Servicio en virtud de una norma jurídica que así lo señala. Agregó que sin esta norma, no se podría pedir la identificación del anunciante con el objeto de poder determinar su responsabilidad. Precisó que es una medida de identificación que se enmarca dentro del marco general de información básica comercial y se aclara que el Servicio tiene la facultad de solicitar esa información, lo que es sin perjuicio de cómo se determina luego la responsabilidad por la emisión publicitaria.

El diputado Chahin señaló que la sanción está dentro de las posibles sanciones que puede aplicar el Sernac, pero siendo una norma que aparece

con carácter preparatorio, no le parece que éste sea el lugar de una norma que establece sanciones.

Respecto de la indicación de la diputada señora Fernández, el Ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, expresó dudas en cuanto ella otorga atribuciones que serían prerrogativa del Presidente de la República, por lo que solicita se considere inadmisible.

El diputado señor Chahin expresó que la atribución ha sido creada por el Ejecutivo y lo que hace la indicación es determinar un plazo para responder, razón por la cual la declara admisible.

El diputado señor Felipe Kast manifestó su preocupación sobre las consecuencias de no proceder a la identificación que se solicita en el plazo de 24 horas y por ello advirtió también sobre la posibilidad que el plazo sea muy breve y pueda convertirse en un abuso contra las pyme.

El diputado señor Espejo opinó que en vez de la identificación del anunciante como plantea el Ejecutivo, debiera ser el representante legal del anunciante y no debiera considerarse al gerente. Agregó que le parece más razonable un plazo de 48 horas, lo que parece sencillo, pues se habla de medios de comunicación. Por ello sugirió sustituir la identificación del anunciante por la identificación del representante legal.

El Director Nacional del Sernac aclaró que respecto de las sanciones, ellas son sometidas a una serie de criterios que se han establecido para determinar el tipo de sanción. Agregó que la idea es poder obtener una información adecuada de manera que mientras más amplia sea ella, mejor perspectiva hay de cumplir con ese fin. Sugirió agregar anunciante y representante legal.

El diputado señor Chahin propuso que el texto señale "anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria" y se manifestó de acuerdo con que el plazo sea de 48 horas.

El diputado señor Poblete consultó por la posible corresponsabilidad del medio de comunicación al difundir el anuncio.

El señor Director del Sernac señaló que lo que regula esta ley es la relación con el proveedor que pone a disposición del consumidor información por medio de avisos publicitarios, es decir, transmite publicidad engañosa o que pueda resultar lesiva a la seguridad de los consumidores, de manera que la norma busca requerir de forma expedita al medio de comunicación para la identificación del responsable.

Por ello, la limitación viene por el ámbito de aplicación de la ley en cuanto a la definición de quienes son proveedores y de la publicidad. Por ello, quien utiliza medios de comunicación para dirigirse al público consumidor mediante un mensaje publicitario.

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín, y Van Rysselberghe, fue* ***rechazada*** *por 6 votos en contra y*

*una abstención. Votaron en contra los diputados señores Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Poblete, don Roberto y señora Carvajal. Se abstuvo el diputado señor Tuma.*

*Puesto en votación el numeral 13) con la indicación refundida de los diputados señora Fernández y señores Chahin y Espejo, se aprobó por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; señora Carvajal, Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 14, se reemplaza en el inciso tercero del artículo 35, sobre incumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, la frase "juez competente" por "**Servicio o el juez competente, en su caso,**".

*Puesto en votación este numeral fue aprobado por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; señora Carvajal; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 15), se reemplaza en el inciso segundo del artículo 41, las expresiones "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 éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos" por la siguiente: "**Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.**".

*Puesto en votación el numeral 15), se aprobó por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; señora Carvajal; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Poblete, don Roberto y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 16), se reemplaza en el inciso tercero del artículo 45 que sanciona el incumplimiento de obligaciones sobre advertencias y medidas de seguridad que indica, el guarismo "750" por "**3.000**".

El señor Luis Felipe Céspedes explicó que este numeral se relaciona con el deber de información que tiene el proveedor de bienes y servicio peligrosos, aumentando el monto de la multa con el objeto de desincentivar la falta de tales informaciones.

El Director Nacional del Sernac agregó que la norma tiene un carácter residual respecto de todos los servicios y productos que resulten

potencialmente peligrosos o dañinos para la integridad física de las personas.
Al establecer como deber general para los proveedores el deber se hace específico respecto de ciertos mercados que se encuentran regulados. Lo que se establece es el deber, aunque sea residual que indica que la información de peligrosidad debe estar a disposición del público, mediante las advertencias precisas al momento de la adquisición de los bienes o contratación de los servicios.

El diputado señor Kast preguntó acerca de las circunstancias que justificarían la norma propuesta y su frecuencia.

El diputado señor Espejo explicó que uno de los temas a regular en el proyecto es el de los criterios bajo los cuales se podrá determinar el monto de las multas que se pueden imponer por infracción a las normas de la ley de los consumidores. Agregó que estos son temas que suelen afectar a importadores y fabricantes, excepcionalmente podría ser una pyme. Compartió lo que plantea el Ejecutivo, pero debe ser en términos que no signifiquen ahogar a las pymes cuando actúan de buena fe.

El diputado señor Tuma consultó, ¿qué pasa cuando el que falta a la información de seguridad es un comerciante ambulante?

El señor Ministro de Economía destacó que en materia de infracciones se elevan los topes de la sanción por lo que considera importante poder aclarar que las multas establecidas en la ley y las medidas para corregir tienen una serie de consideraciones para su aplicación, como por ejemplo, el tamaño de la empresa que debe considerarse en la aplicación de la multa.

El diputado señor Chahin compartió la preocupación del diputado señor Kast, en cuanto a que algunas multas pueden aparecer como excesivas, pero advirtió que ello puede también darse a la inversa, es decir, se pueden imponer multas que pueden aparecer como excesivamente bajas. Sin embargo, manifestó que ello se salva con el aumento del máximo de la multa, de manera que entrega un margen mayor al sancionador para recorrer las cantidades de las multas a imponer.

El diputado señor Edwards consultó si estas multas se han aplicado alguna vez.

El señor Director Nacional del Sernac aclaró las dudas referentes a la aplicación de multas. Recordó que esta norma es de carácter general y residual, estableciendo la obligación de información para todos los proveedores de productos y servicios. Aclaró que la mayor actividad del Servicio se ha dado respecto de regulados para los cuales hay una regulación especial. Ejemplificó con el caso del importador respecto del cual cabe la duda si su importación puede o no ser calificada como juguete porque permite una manipulación por personas adultas y no sólo por niños. En este caso la obligación es de incorporar en los mismos, o en anexo, un instructivo en español con información calificada de básica respecto de la utilización de estos productos. Igualmente ocurre con los electrodomésticos que no les cabe una normativa específica y que no son sometidos a un

regulador específico. De esta manera, recalcó que esta norma es fundamental para establecer un estándar mínimo a favor de los consumidores.

Respecto del aumento de las multas, señaló que hay una razón general. Cuando se plantea la modificación de estas multas, es porque se considera que ellas son bajas. Se impone un tope, un máximo de la multa lo que se justifica plenamente considerando que la información que se exige es un mínimo legal absoluto que genera responsabilidad por la falta de ella que permite el uso adecuado del bien o servicio. El mayor tope se justifica porque se trata de precaver la afectación de la salud o la seguridad de las personas mediante la entrega de información veraz y oportuna.

Precisó que se incluye la idea de "potencialidad en el daño" porque existe una gran asimetría entre los consumidores y proveedores que dado su carácter profesional siempre conocen el proceso de fabricación de mejor manera, ello hace necesario que se aplique esta responsabilidad respecto del proveedor profesional, porque hacer una norma específica para cada caso es imposible.

*Puesto en votación el numeral 16), se aprobó por 6 votos a favor, 1 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Núñez, don Daniel y Tuma, don Joaquín. Votó en contra el diputado señor Kast. Se abstuvo el diputado señor Edwards.*

Por el numeral 17), se reemplaza en el inciso segundo del artículo 49, la frase "El juez podrá" por "El Servicio o el juez podrán".

Se presentó la siguiente indicación:

- Indicación del diputado señor Chahin para reemplazar el numeral 17) por el siguiente: "En todo caso **el Servicio o el Juez, según corresponda, podrán**".

El Director Nacional del Sernac aclaró la reforma propuesta, en el sentido que hay una ampliación de la facultad en virtud de las facultades sancionatorias del Sernac, para disponer el retiro de bienes del mercado como efecto de informes técnicos, que deben constar en el respectivo proceso administrativo, que señalen un perjuicio para la salud de las personas.

El diputado señor Bellolio observó la posible arbitrariedad que podría afectar la decisión de retiro del mercado de ciertos bienes, lo que es además de la imposición de las multas. Por ello estimó que debe existir el derecho del proveedor a recurrir, por ejemplo, para que sea un reclamo conocido por la judicatura.

El diputado señor Chahin consideró que existe una sanción especial que puede aplicar la autoridad sancionatoria, el juez o el Servicio y que, esa sanción especial sea el retiro del mercado de los bienes para lo cual se requieren ciertos y determinados medios de prueba como son los informes técnicos que deben constar en el proceso.

El Director Nacional complementó la explicación, señalando que la figura en discusión viene a establecer un cierre en lo que a fiscalización se refiere, pues si se considera que estos bienes continuarán en el mercado con la posibilidad de exponer al peligro a los consumidores, cuando ya se ha declarado la sanción, no tener esta norma carecería de toda lógica.

El diputado señor Edwards consultó al Ejecutivo si existe otro organismo del Estado que tenga facultades como las que se pretenden para el Sernac.

El diputado señor Bellolio manifestó su preocupación porque aparece configurándose una doble sanción, por una parte la multa y por otra la posibilidad de sustraer del mercado los bienes en cuestión, ante lo cual distintos diputados aclaran que en los procedimientos administrativos siempre existe la facultad de reclamar.

Por su parte, el Director Nacional del Sernac, señaló que esta medida no afecta en caso alguno el principio de especialidad que se encuentra establecido en los primeros artículos del proyecto, de manera que no se entorpece con el procedimiento o facultades que puedan desarrollar otros servicios.

*Puesto en votación el numeral 17) con la indicación, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Núñez, don Daniel y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral18), se reemplaza el epígrafe del TITULO IV, por el siguiente: “**De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley**”.

*Puesta en votación y sin debate por ser una norma de adecuación, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; señora Fernández; Kast, don Felipe; Núñez, don Daniel y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 19), se reemplaza el artículo 50 por el siguiente:

"**Artículo 50.- Las denuncias y acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a** actos o conductas **que afecten el ejercicio de** cualquiera de los intereses **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 considerará de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.**

**Se considerará 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.**".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para modificar el nuevo artículo 50 propuesto por el numeral 19) en el sentido de reemplazar, en su inciso primero, la frase "actos o conductas" por "**actos, omisiones o conductas**", y eliminar su inciso cuarto.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar en el inciso primero del artículo 50, que se reemplaza por el numeral 19), la frase "cualquiera de los intereses" por otra que diga "**cualquiera de los derechos**".

El señor Ministro de Economía explicó que la modificación ajusta el artículo 50 a la nueva institucionalidad, en que los consumidores impondrán denuncias ante infracciones al interés individual y el Sernac podrá ejercer esas atribuciones sancionatorias.

La diputada Fernández precisó que el sentido de la indicación es que las omisiones también pueden afectar a los consumidores y considera el inciso a eliminar una reiteración de lo señalado precedentemente en el artículo.

El diputado señor Núñez manifestó que no queda clara la razón de eliminar el inciso cuarto y se manifestó partidario de mantenerlo.

El diputado Chahin preguntó si acaso la existencia de una demanda colectica obliga a seguir sólo ese procedimiento de manera de excluir las demandas de consumidores individuales. Por ello, consideró confuso incluir una definición sobre el interés individual.

El diputado señor Bellolio preguntó si han sucedido casos en que se susciten problemas entre el interés individual y el colectivo.

El diputado señor Espejo requirió al Ejecutivo para que explique por qué se sustituye la expresión "derechos" por "intereses", porque incluso las definiciones posteriores son en función del concepto de derechos.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg, manifestó que se trata de armonizar con la ley de Bases de Procedimiento Administrativos. La distinción entre interés y derechos, para comparecer ante la autoridad competente o ante los tribunales, no es necesario tener un derecho, con un alto grado de determinación, sino que se tolera la posibilidad de hacer valer algún tipo de interés, lo que no crea ningún tipo de incertidumbre, pues se definen posteriormente los tipos de intereses que dan lugar a la protección que establece esta ley. Sin perjuicio de lo explicado, señaló que el Ejecutivo no tiene problema en mantener el concepto "derechos".

La Comisión acordó aceptar la modificación a la indicación de la diputada señora Fernández, en el sentido de excluir de ella la eliminación de su inciso cuarto.

*Puesto en votación el numeral 19) con las indicaciones antes señaladas, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, don Jaime; Chahin, don Fuad; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; señora Fernández; Kast, don Felipe; Núñez, don Daniel y Tuma, don Joaquín.*

Por el numeral 20), se reemplaza el artículo 50 A, por el siguiente:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio

Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del denunciante.

En aquellos casos en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, conocerá la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, 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.

Asimismo, el conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de letras en lo civil, siendo competente aquel relativo al domicilio del demandado o del actor, a elección de este último. La acción se tramitará conforme al procedimiento establecido en el Título XI del Libro III del Código de Procedimiento Civil. Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En los juicios de indemnización de perjuicios seguidos en contra de quien hubiere sido, previamente, sancionado por una infracción a la presente ley, encontrándose la resolución sancionatoria firme, no podrán tomarse en consideración pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción ni con el establecimiento de la participación del sancionado en la misma.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del Ejecutivo, para reemplazar en el numeral 20) los primeros cuatro incisos del artículo 50 A, por los siguientes:

“**Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor.**

**En las causas cuya cuantía exceda de** treinta **unidades tributarias mensuales, el consumidor podrá escoger entre denunciar ante el**

**Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.**

**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.**

**El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor. La acción se tramitará conforme al siguiente procedimiento:**

**a) La demanda deberá ser interpuesta por escrito. Deducida la demanda, citará el tribunal a la audiencia sumaria del décimo día hábil después de la última notificación, ampliándose este plazo, si el demandado no está en el lugar del juicio, con todo el aumento que corresponda en conformidad a lo previsto en el artículo 259 del Código de Procedimiento Civil.**

**b) 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 su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y que se encuentra 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.**

**c) El proveedor demandado deberá contestar la demanda por escrito, con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha de realización de la audiencia sumaria. La falta de comparecencia del demandado debidamente emplazado a la audiencia sumaria implicará su rebeldía.**

**d) 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.**

**e) La audiencia sumaria se iniciará con la relación breve y sintética, que harán las partes ante el juez, del contenido de la demanda y de la contestación. El tribunal deberá llamar siempre a las partes a conciliación durante la audiencia y podrá hacerlo durante el resto del procedimiento.**

**El tribunal ordenará la rendición de prueba si lo estimare necesario, caso en el cual fijará los puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos sobre los cuales ésta debe recaer. En contra de la resolución que reciba la causa a prueba sólo procederá recurso de reposición, el que deberá promoverse verbalmente en la misma audiencia sumaria y será resuelto de inmediato. La prueba deberá rendirse íntegramente en la audiencia sumaria, sin perjuicio de la suspensión parcial que proceda a solicitud de parte o de oficio, por el sólo motivo de existir imposibilidad absoluta de rendir determinado medio de prueba en la fecha prevista para la misma. La prueba será apreciada por el tribunal conforme a las reglas de la sana crítica.**

**f) Concluida la recepción de la prueba, las partes formularán verbal y brevemente las observaciones que ésta les merezca.**

**g) Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia sumaria, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de ésta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee.**

**h) La sentencia definitiva se pronunciará sobre la acción deducida y sobre los incidentes, o sólo sobre éstos cuando sean previos o incompatibles con aquélla. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los quince días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia sumaria.**

**i) Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de** treinta **unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.”.**

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar en el numeral 20) los primeros cuatro incisos del artículo 50 A por los siguientes y eliminar el inciso final que se incorpora:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor.

El consumidor siempre podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.

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.

El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel relativo al domicilio del consumidor.".

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar, en el artículo primero, numeral 20), en el artículo 50 A, en su inciso segundo, la frase: “En las causas en cuya cuantía exceda de treinta unidades tributarias mensuales,”.

- Indicación del diputado señor Daniel Núñez para intercalar en el artículo 50 A propuesto por el numeral 20), el siguiente inciso tercero:

"La denuncia podrá ser presentada en la Dirección Regional o en la oficina provincial o comunal del Servicio Nacional del Consumidor, según corresponda."

- De la diputada señora Fernández para reemplazar en el artículo inciso cuarto del nuevo artículo 50 A del numeral 20), por el siguiente:

"Asimismo, el conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley corresponderá a los jueces de policía local, quienes conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere efectuado el proceso sancionatorio del Servicio Nacional del Consumidor, o elección del denunciante.".

- Indicación del diputado señor Felipe Kast para eliminar en el numeral 20), en el artículo 50 A, el párrafo final del inciso cuarto: “Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de

perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas (las) resoluciones que se dicten serán inapelables.”.

- Indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar en el inciso cuarto del artículo 50 A del numeral 20), la frase que dice: “Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.".

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar, en el inciso final del artículo 50 A, la frase “encontrándose la resolución sancionatoria firme” por otra que diga “encontrándose la decisión judicial firme.".

El Presidente de la Comisión sugirió, en primer lugar, discutir la indicación del Ejecutivo y luego las indicaciones parlamentarias.

El diputado señor Tuma recordó que anteriormente se conversó sobre las situaciones que podían afectar a las pyme. Una de ellas se presenta en la indicación del Ejecutivo al señalar que el procedimiento se sigue en el domicilio del consumidor. Explica la circunstancia de ser “consumidor en tránsito” en una comuna donde se encuentra la pyme, la cual no contaría con los medios para trasladarse hasta el domicilio del consumidor que efectúa el reclamo.

El señor Director Nacional del Sernac, explicó que en esta circunstancia ese no sería el domicilio del consumidor y que, en todo caso, en la tramitación ante el Sernac siempre estarán disponibles las oficinas del Servicio, tanto para recibir denuncias como para cualquier tipo de trámites y, en la medida de lo posible, proveer de medios electrónicos para que sea realizado mediante un proceso de interoperabilidad con empresas, se puedan recibir las denuncias y reclamos de los consumidores a través de medios electrónicos y luego remitirlos a los proveedores que se encuentren registrados ante el Servicio.

El diputado señor Chahin consultó cómo se incorpora en el procedimiento el trámite de la conciliación obligatoria. Igualmente, señaló compartir la apreciación del diputado señor Tuma, especialmente cuando se trata de un procedimiento judicial ante el principio de inmediación que obliga a que una de las partes se traslade para el desarrollo de la audiencia. Como el problema será para la asistencia a los tribunales, ello significa que será en los procedimientos indemnizatorios. Preguntó además, si se seguirá el mismo procedimiento en lo contravencional que en lo indemnizatorio y como conoce el juzgado de policía local respectivo el procedimiento infraccional, si por las normas de los procedimientos ante los juzgados de policía local o por

procedimientos especiales que fije esta ley. Agregó a sus consultas el caso de la letra h) que señala que la sentencia se pronunciará sobre la acción deducida y sobre los incidentes o sólo sobre éstos cuando sean previos o incompatibles con aquella, de manera de requerir del Ejecutivo una aclaración de esta última frase, pues, preguntó ¿cómo la sentencia se va a pronunciar sobre los incidentes cuando son incompatibles con aquella? sobre todo porque pone término al juicio.

El señor Grunberg, asesor del Ministerio de Economía, manifestó que la idea es tener una resolución concentrada de todos los incidentes y no dilatar la resolución del conflicto aun cuando se trate de incidentes de previo y especial pronunciamiento.

El diputado señor Bellolio expresó que ahora se agrega a las facultades del Sernac otro aspecto, cual es lo referido a los procedimientos indemnizatorios, lo que a su parecer crea confusión, porque las acciones indemnizatorias siempre se han podido ejercer, independientemente que sea el Servicio el que sanciona.

El Director Nacional del Sernac manifestó que la idea es proveer de un procedimiento concentrado para el tratamiento de la indemnización en el evento que sea el Sernac el que aplique la sanción, de manera de darle al reclamante la posibilidad de seguir ante el Servicio un procedimiento administrativo sancionatorio o ante el juez de policía local.

El señor Grunberg, asesor del Ministerio de Economía, explicó que este artículo 50 A establece las distintas competencias para los órganos que intervienen en el procedimiento, sea ámbito individual, del interés colectivo o difuso o las acciones indemnizatorias. A propósito de la competencia para conocer de las acciones indemnizatorias, que la tienen los juzgados de policía local, se aprovecha de regular los procedimientos de manera de establecer una mejora ostensible en los procedimientos indemnizatorios y con las garantías del debido proceso.

El diputado señor Felipe Kast manifestó no comprender la racionalidad de limitar la posibilidad que los consumidores puedan elegir el proceso que les garantice mayor seguridad a sus intereses. Además, observó el literal i), porque le parece curioso que en el caso de lo indemnizatorio se defina como de única instancia el juzgado de policía local.

El diputado señor Núñez planteó que éste es un artículo sustantivo que regula las demandas individuales que puedan interponer los consumidores. Destacó que el primer problema surge a propósito de la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe en la que piden que se mantenga la opción de ir al juzgado en caso de una cuantía menor a las 30 UTM. Opinó que no debe perderse de vista que se trata de fortalecer al Sernac como institucionalidad resolutiva y que debe aplicarse el principio de realidad. Agregó que la institucionalidad

está cuestionada porque la gente se enfrenta a un largo y difícil cumulo de trámites que terminan haciendo a las personas renunciar a sus derechos porque no tienen dinero ni tiempo para ejercerlos.

El diputado señor Edwards planteó el caso del consumidor que no puede recurrir al Sernac porque no hay oficina en su domicilio y en ese caso es mejor que pueda recurrir al juez de policía local.

El Director Nacional del Sernac, por su parte, señaló que el diseño de política pública se manifiesta en el rol disuasivo de la política pública y para ello la sanción es aplicada por una agencia administrativa, que la aplica más eficientemente, del mismo modo que ocurre en el derecho comparado. Esta propuesta busca que se obtenga una verdadera solución al conflicto del consumidor y que hoy no está recibiendo.

El diputado señor Chahin apuntó a que se está agregando la conciliación obligatoria, que se debe ver en qué punto queda y además, destaca el problema de comparecer sin patrocinio de abogado ante el juzgado de policía local.

Respecto de que el procedimiento rige sólo para la acción indemnizatoria, señaló el señor asesor del Ministerio de Economía, que dado que en aquellos casos en que supere el monto determinado en UTM para poder ejercer la opción, se estima que el consumidor interpondrá su acción indemnizatoria y para ello comparecerá ante el tribunal, además de reclamar la obtención de una indemnización y, porque la ley de procedimiento de policía local contempla una acumulación de ambas fases, tanto convencional como indemnizatorio, deberían ventilarse en este procedimiento concentrado. Añadió que la letra b) del artículo 50 contempla como norma supletoria de aquello que no se regula en los literales a) a i), las normas del procedimiento de los juzgados de policía local.

- Indicación del Ejecutivo para:

a) sustituir en el inciso segundo del artículo 50 A la expresión "treinta" por "**veinticinco**".

b) sustituir en el literal i) del artículo 50 A la expresión "treinta" por "**veinticinco**".

El diputado señor Chahin manifestó que no existe ninguna referencia en la indicación respecto a la competencia territorial del Servicio en los procedimientos infraccionales y tampoco respecto del problema entre los incidentes previos y su resolución en la sentencia definitiva. Propuso que las indicaciones fueran firmadas por los parlamentarios, de manera que se

procede a la presentación de estas indicaciones que denomina complementarias.

- Indicación para *eliminar* en el literal h) del artículo 50 A, la frase "previos o".

- Indicación para agregar el siguiente inciso a continuación del literal i). "**El mismo procedimiento señalado anteriormente se aplicará para el caso que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo indicado en el inciso segundo.**".

- Indicación para reemplazar el inciso final del artículo 50 A por el siguiente: "**Si se promueve un juicio de indemnización de perjuicios una vez que la resolución sancionatoria ha quedado firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción y con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.**".

- Indicación para reemplazar el inciso segundo del artículo 50 A por los dos siguientes, pasando el inciso tercer a ser inciso cuarto: "**En las causas cuyas cuantías sean más de 25 unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, el consumidor podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.**

**La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor no considerándose para estos efecto el monto de la multa aplicable.**".

El diputado Chahin aclaró que el alcance de la indicación propuesta como complementaria significa que los hechos no pueden ser revisados ni discutidos en sede judicial cuando en sede administrativa ya se ha resuelto.

El señor Director Nacional del Sernac puntualizó que con esta redacción se señala que el procedimiento sancionatorio quede firme y que no existe reclamación posterior. Esta indicación entrega claridad respecto de lo que ocurre en el evento posterior en que el consumidor quisiera iniciar una acción indemnizatoria. Para ello, se señala que no se puede volver a discutir si esa resolución administrativa se encuentra firme.

Agregó que en las indicaciones se quiere regular la hipótesis dada por aquellos casos en que no existe una apreciación pecuniaria, es decir, de una cuantía no determinada o determinable, como por ejemplo, una denuncia por

discriminación arbitraria en el acceso a bienes o que afecte a la dignidad de las personas. Estas infracciones no son determinables de acuerdo al límite de 25 UTM que se ha establecido, por ello se incorpora la elección del consumidor para elegir entre el Servicio Nacional del Consumidor o el juzgado de policía local, ampliando efectivamente el derecho del consumidor en aquellas situaciones que no existe una cuantía determinada. Adicionalmente, se señala un concepto para evitar problemas de interpretación respecto de cómo se va a determinar esta cuantía, asociándolo al monto demandado por el consumidor, aclarando que para la determinación no será considerado el monto de la multa aplicable, lo que es muy importante, porque el procedimiento actual de 10 UTM, que es de única instancia, no ha sido aplicado por los tribunales. Ello porque los juzgados de policía local interpretan que se puede, eventualmente, aplicar una multa de hasta 50 UTM en virtud del artículo 24, que siempre se rebasa la cuantía mínima de 10 UTM.

*Puesto en votación el numeral 20) con las indicaciones del Ejecutivo y las indicaciones complementarias, se aprueban por 11 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe. En contra votó el diputado Edwards.*

Las demás indicaciones se dan por **rechazadas** reglamentariamente y la de la diputada Fernández es retirada.

Por el numeral 21), se reemplaza el artículo 50 B, por el siguiente:

"**Artículo 50 B.- En lo no previsto para 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 para los procedimientos establecidos en los incisos tercero y cuarto del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en las normas contenidas en los libros I y II del Código de Procedimiento Civil.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del Ejecutivo, para reemplazar en el numeral 21), que reemplaza el artículo 50 B, la frase "En lo no previsto para los procedimientos establecidos en los incisos tercero y cuarto del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en las normas contenidas en los libros I y II del Código de Procedimiento Civil." por el siguiente texto: "**En lo no previsto para el procedimiento establecido en el inciso** cuarto **del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil.**".

El diputado señor Chahin señaló que a su entender este artículo establece el régimen subsidiario de la ley de procedimiento administrativo y en lo que son procedimientos judiciales se aplica como supletorio el de la ley

N° 18.287 de los procedimientos de juzgados de policía local y en subsidio de ella el Código de Procedimiento Civil. Consulta también por lo que ocurre con las demandas colectivas y su aplicación de normas particulares porque la modificación es del artículo 50 B que señala que "Los procedimientos previstos en esta ley se iniciarán por….", y en lo no previsto en el presente párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y en subsidio a las normas del Código de Procedimiento Civil. Recalca que el artículo 50 B está en el título IV "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de la ley de derechos del consumidor, donde se encuentran las normas generales.

El Director Nacional del Sernac precisó que la referencia del inciso cuarto ahora debe entenderse hecha al inciso quinto, porque se ha agregado un nuevo inciso a ese artículo. Aclaró que la referencia consultada por el diputado señor Chahin no se afecta, porque se reemplaza esa referencia administrativa por aquello que a través de la modificación del 50 A pasa a ser competencia del juzgado de policía local, de manera que la referencia está hecha sólo respecto del interés individual y no cambia el sentido de supletorio en lo que se refiere a los demás procedimientos.

El asesor del Ministerio de Economía señor Jorge Grunberg, explicó que la referencia a la ley de procedimientos ante los juzgados de policía local sólo puede entenderse referida a los procedimientos de interés individual y las causas de interés difuso o colectivo tienen aplicación conforme a las normas del artículo 51 y siguientes de la ley y siempre rige supletoriamente el código de procedimiento civil.

Con el objeto de aclarar esta redacción, se acuerda la siguiente indicación complementaria:

Para agregar en el numeral 21, a continuación del punto final, pasando este a ser seguido, lo siguiente:

"**En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo tercero de este título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.**".

*Puesto en votación el numeral 21) con la indicación del Ejecutivo y la indicación complementaria precedente, se aprueba por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, señora Fernández, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

Por el numeral 22), se reemplaza el artículo 50 C, por el siguiente:

“Artículo 50 C.- La denuncia no requerirá patrocinio de abogado habilitado. Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor.

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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar el inciso primero del nuevo artículo 50 C propuesto por el numeral 22), por el siguiente:

“Artículo 50 C.- La denuncia no requerirá patrocinio de abogado habilitado. Sin embargo, los interesados deberán comparecer personalmente o con algunas de las personas señaladas en el artículo 2° de la Ley N° 18.120, ante el Servicio Nacional del Consumidor.”.

- Del Ejecutivo, para agregar en el numeral 22), en el inciso primero del artículo 50 C, a continuación del punto aparte (.) que pasa a ser seguido (.), la siguiente frase: “**Para comparecer ante los tribunales de justicia siempre se requerirá patrocinio de abogado habilitado.**”.

- De los diputados señores Chahin, Espejo y Pilowsky, para agregar en el inciso primero del artículo 50 C, luego de la palabra "habilitado", la frase "gozando el consumidor de privilegio de pobreza", precedida de una coma (,).

El señor Ministro de Economía manifestó que esta modificación perfecciona el resguardo de los derechos de los consumidores. Se establece que no es necesario comparecer ante el Servicio con abogado habilitado para ello, pues la carga del procedimiento se la lleva la institución, pero que ante los juzgados de policía local sí será necesaria la representación de abogado, pues en ellos el procedimiento toma forma de juicio.

El diputado Chahin expresó que su indicación pretende establecer el beneficio jurídico del privilegio de pobreza, lo que es tremendamente importante por ejemplo, en materia de notificaciones pero, además, ello

permitirá que la representación pueda ser hecha por la Corporación de Asistencia Judicial.

El diputado Bellolio compartió la indicación que no requiere patrocinio de abogado habilitado. Observó a continuación que el requerir privilegio de pobreza sería inadmisible porque incide sobre la administración presupuestaria del Estado, que es materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

El diputado señor Chahin argumentó que en relación con el privilegio de pobreza, los receptores judiciales no cobran para el fisco, sino como auxiliares de la administración de justicia cobran sus derechos y una situación similar se da con las Corporaciones de Asistencia Judicial. Agregó que como beneficiarios del privilegio de pobreza se encuentran también las clínicas jurídicas de las universidades.

El señor Ministro de Economía se manifestó de acuerdo con el sentido de la indicación; sin embargo, solicitó a la Comisión un tiempo prudencial para poder estudiarla en conjunto con el Ministerio de Justicia. La Comisión acuerda, acceder a la solicitud del Ejecutivo.

Las indicaciones parlamentarias fueron retiradas en base al compromiso asumido por el Ejecutivo de presentar una indicación en el trámite de la Comisión de Constitución conforme a lo expresado por el Director del Sernac.

*Puesto en votación el numeral 22) con la indicación de Ejecutivo y eliminando la palabra "habilitado" es aprobado por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 23), se reemplaza el inciso primero del artículo 50 E por el siguiente:

"Artículo 50 E.- Cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados con una multa que no podrá exceder de 50 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 23), que reemplaza el artículo 50 E.

- Indicación de los diputados señores Farcas y Tuma, para sustituir el inciso primero del artículo 50 E por el siguiente:

"Artículo 50 E.- Cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia previa petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados con multas que no podrán exceder de 50 unidades tributarias mensuales".

- Indicación de la diputada señora Fernández, para reemplazar el inciso primero del artículo 50 E por el siguiente:

"Artículo 50 E.- Cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Sin embargo, no podrá ser declarada como tal, cuando dicha demanda o acción judicial, se sustente en alguna actuación previa ante el Sernac en la cual se haya sancionado al proveedor administrativamente. En el caso que proceda la declaración, los responsables serán sancionados con una multa que no podrá exceder de 50 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.".

- Indicación del diputado señor Núñez, don Daniel, para modificar el numeral 23) en el sentido de agregar en el artículo 50 E, después de la frase "podrá declararla como temeraria", reemplazando el punto seguido (.) por una coma (,), el siguiente texto: "excepto cuando exista resolución sancionatoria firme.".

El señor Ministro de Economía señaló que la intención de la modificación propuesta es la de disminuir la sanción por aquellas demandas que han sido declaradas como temerarias por el tribunal, rebajando la multa a un máximo de 50 UTM, pero manteniendo la sanción disciplinaria para el abogado que patrocine estas demandas.

El diputado señor Bellolio manifestó dudas respecto del propósito de rebajar esta multa, pues en el proyecto se ha hecho efectivamente lo contrario, es decir, se aumentan las multas. Requiere también si existe alguna estadística respecto de las veces que ellas han sido cursadas.

La diputada señora Fernández hizo presente que la demanda no puede ser declarada temeraria si el Servicio se ha pronunciado favorablemente en lo administrativo.

El diputado Farcas explicó su indicación, señalando que junto al diputado Tuma buscan no inhibir la presentación de demandas, pues se sabe que las demandas colectivas no son presentadas en gran número en nuestro país. Para ello es necesario que los abogados no tengan amenazas por presentar demandas, además que sostener la existencia de posibles demandas temerarias va contra la idea de suponer la buena fe.

El diputado señor Chahin hizo presente a la Comisión que en este caso el castigo para el litigante contumaz es el pago de las costas, lo que se puede imponer tanto al demandante como al demandado y no debe perderse la perspectiva que la multa se impone por cometer una infracción a la ley. Recordó que ante el Servicio no se puede aplicar esta norma porque el consumidor no va patrocinado por abogado, de manera que no tiene asesoría letrada.

El Director Nacional del Sernac señaló que en esta norma hay un desbalance tremendo, no se ha aplicado nunca, reconoce, y que, en todo caso, no representa lo que los consumidores hacen con sus conductas. Se baja la multa para que el consumidor vaya representado y no tenga barrera en litigar. Recalcó que en el caso del Servicio existe una barrera de entrada que significa que cuando no hay antecedentes no se inicia el procedimiento y no debiera tampoco declararse como temerario cuando lo ha declarado el Servicio.

*Puesta en votación la indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe se* ***rechaza*** *por mayoría de votos. 4 votos a favor y 8 en contra. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Edwards, Felipe Kast y Lavín. Votaron en contra los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Farcas y Tuma se* ***rechaza*** *por mayoría de votos. 5 a favor y 7 en contra. Votaron a favor los diputados Chahin, Espejo, Farcas, Jarpa y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Edwards, señora Fernández, Felipe Kast, Lavín, Núñez y Poblete.*

*Puesta en votación la indicación de la diputada señora Fernández, se* ***rechaza*** *por mayoría de votos. 3 a favor, 7 en contra y 2 abstenciones. Por la afirmativa votaron los diputados señora Fernández, Núñez y Poblete. Por la negativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Felipe Kast, Lavín y Tuma.*

*Puesto en votación el numeral 23), se* ***rechaza*** *por no alcanzar quórum de aprobación. 6 votos a favor, 3 en contra y 3 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores, Chahin, Espejo, Farcas, Jarpa, Núñez y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Edwards, Felipe Kast y Lavín. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, señora Fernández y Poblete.*

Por el numeral 24), que pasa a ser 23), se reemplaza 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 o del tribunal, según corresponda, 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 o cualquier otro elemento relevante de los bienes y dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.".

Se presentó la siguiente indicación:

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar en el artículo 50 F la expresión "el Servicio o", las dos veces que aparece; y para reemplazar la frase "ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes y dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes." por otra que diga "ordenará pericias destinadas a evaluar la eventual aptitud de causar daño disponiendo, en caso de comprobarse el daño, las medidas necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.".

El señor Ministro de Economía explicó que este artículo lo que hace es adecuar la institucionalidad a las nuevas funciones fiscalizadoras y sancionatorias que tendrá el Sernac, por ello se entrega la facultad al Servicio de manera que pueda precaver los riesgos de daños en la salud o seguridad de las personas.

El diputado señor Bellolio hizo presente que la norma está en directa relación con lo discutido a propósito del artículo 49, aunque ahora lo señala bajo la forma de bienes susceptibles de causar daño. A su parecer esto requiere que la medida sea dictada por el juez y no por el Servicio.

El Director Nacional del Sernac aclaró que esta es una medida provisional, cautelar para la protección de la salud y de la seguridad de las personas y debe haber claridad que en ellas no se impone una sanción y menos aún, que sean definitivas.

El asesor del Ministerio de Economía señor Grunberg, señaló que el sentido de la norma es que se aplique durante la instrucción de un proceso sancionatorio, como una medida preliminar y la medida definitiva se adoptará en virtud de la resolución final que concluya la infracción de la ley.

La Comisión luego de debatir el tema acordó someter a votación el siguiente texto:

"**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 o del tribunal, según corresponda, 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 dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.**".

El diputado señor Bellolio retiró su indicación.

*Puesto en votación el texto propuesto por la Comisión, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 25) que pasa a ser 24), se agrega a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe:

"Párrafo 2°

Del procedimiento sancionatorio".

*Puesto en votación sin discusión, considerándolo una norma de adecuación, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 26) que pasa a ser 25), se reemplaza 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 de su competencia**.**

**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.**

**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. 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 deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.**".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar, en el inciso segundo del artículo 50 G, la frase "de alguna infracción de su competencia" por la frase "**de alguna infracción dentro del ámbito de su competencia**."

- Del Ejecutivo, para modificar el numeral 26) en el siguiente sentido:

a) Intercálanse los siguientes incisos cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo y decimosegundo, nuevos, al artículo 50 G, pasando el actual inciso cuarto a ser decimotercero y el actual inciso quinto a ser decimocuarto:

"**Las denuncias formuladas conforme al inciso anterior se pondrán en conocimiento del proveedor a fin de que éste proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado, respuesta que por escrito deberá efectuar 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, una vez cumplidas sus estipulaciones, las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor. Lo acordado entre las partes deberá ser certificado por el funcionario encargado de tramitar la denuncia.**

**En el evento que el consumidor no aceptare la propuesta del proveedor, o si éste no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación, a cargo de la entidad que recibió la denuncia. 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.**

**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.**

**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, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.**".

b) Reemplázase en el actual inciso cuarto del artículo 50 G, que pasó a ser decimotercero, la frase “La denuncia formulada conforme al inciso anterior originará un procedimiento sancionatorio si a juicio del Servicio está

revestida de seriedad y tiene mérito suficiente" por la siguiente: "**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 tiene mérito suficiente".

- Indicación del diputado señor Chahin, para *eliminar* en el inciso cuarto del artículo 50G, la frase "y tiene mérito suficiente".

**-** Indicación del diputado señor Chahin, para agregar en el final del inciso cuarto del artículo 50G, la frase "**El acta de la transacción, debidamente certificado tendrá merito ejecutivo**."

Indicación del diputado señor Chahin, para agregar en el inciso octavo del artículo 50G la frase: "**El acta de la conciliación, debidamente certificado tendrá merito ejecutivo.**"

El señor Ministro de Economía explicó que este artículo señala las formas de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio y las formalidades que deben cumplir las denuncias de los consumidores. Adicionalmente, se incorpora una instancia obligatoria de conciliación, además de una instancia de solución previa a la ya mencionada.

El Director Nacional del Sernac recalcó que el interés es proveer de una serie de instancias de solución directa antes de iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio. Agregó que se han entregado los recursos necesarios para que el Sernac, a través de abogados en convenios con las municipalidades se pueda proveer de manera profesional a estas conciliaciones, de manera de reducir las asimetrías y resguardar la cobertura territorial.

El diputado señor Felipe Kast manifestó su preocupación pues al parecer el texto manda poner en conocimiento del proveedor la denuncia sin ningún requisito de estudio previo de la seriedad de la misma. Igualmente consultó si es necesario agregar al final del artículo que dicha solución sobre las acciones contravencionales, deba aplicarse a cada una de las Asociaciones de Consumidores.

El diputado señor Núñez señaló que el texto establece que las denuncias deberán ser formuladas por escrito, incluyendo para ello la vía electrónica. Recordó haber presentado una indicación, que se dejó pendiente y que ahora es del todo pertinente, para incluir las oficinas regionales, provinciales y comunales del Sernac, lo que no es en absoluto contradictorio con la idea del formato electrónico, e incluso entrega una opción a las personas que no pueden ocupar este último formato.

El diputado señor Chahin precisó que la referencia es al Servicio y que ello incluye todas sus dependencias y funcionarios, por lo que no le parece necesario incluir el detalle territorial. Consulta además, la razón por la cual no se da mérito ejecutivo al acta de transacción extrajudicial, y que para ese efecto de mérito ejecutivo debe señalarse expresamente. Señaló que no comparte el ante juicio del Servicio al otorgarle la facultad de decidir qué denuncia, una vez declarada fallida la conciliación, tiene mérito para ser o no investigada, especialmente si existen problemas en materia de prueba y se considera que el procedimiento administrativo permitirá constituir la prueba, considerando que el propio Servicio puede solicitar los antecedentes, de manera que se le suma al consumidor la carga de demostrar no sólo seriedad, sino el mérito suficiente de la denuncia, lo que tiene que ver con prueba. La calificación del mérito significa decidir si se inicia o no el procedimiento. Advirtió que esta situación puede generar indefensión para el consumidor.

El señor Ministro de Economía declaró estar de acuerdo que deben existir limitaciones para evitar las denuncias absurdas. Coincidió con darle mérito ejecutivo del acta de conciliación.

El Director Nacional del Sernac recordó que el Servicio tiene como misión proteger, informar y educar a los consumidores. Aunque hoy no se señala en la ley, igualmente en el ejercicio de esas funciones el Servicio también ejerce una especie de filtro al señalarle al consumidor si lo que reclama se encuentra o no en el marco de la ley. Esta acción significa un alto porcentaje de solución en los conflictos, que se espera que en la nueva ley suba aún más. Si el trámite de conciliación no prospera deberá entonces ocurrir esta calificación que la harán abogados del Sernac, con lo que pueden establecer bases legales de acuerdo.

*Puesto en votación el numeral 26) con las indicaciones formuladas por el Ejecutivo y por la diputada señora Fernández, se aprueba por 8 votos a favor y 1 voto en contra. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez y Poblete. Votó en contra el diputado Felipe Kast.*

*Puestas en votación las indicaciones a los incisos cuarto y octavo, formuladas por el diputado Chahin, se aprueban por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez y Poblete.*

*Puesta en votación la indicación para eliminar la frase en el inciso cuarto del artículo 50G, se aprueba por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez y Poblete.*

Por el <u>numeral 27)</u> que pasa a ser 26), se agregan los artículos 50 H a 50 Ñ:

“**Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario del Servicio que recibirá el nombre de instructor. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor un plazo de 15 días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinentes rendir.**

**La resolución que dé inicio al procedimiento señalará una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción y la fecha de su verificación, la norma presuntamente infringida y la sanción asignada.**

**La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, personalmente, por carta certificada o correo electrónico, en el domicilio que tenga registrado ante el Servicio o en el que se señale en la denuncia, según sea el caso. 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.**

**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.**”.

**S**e presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para sustituir el encabezado del numeral 27) por el siguiente:

“**27) Agréganse los artículos 50 H a 50 P, nuevos:**”.

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar el artículo 50 H propuesto por el siguiente:

“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario del Servicio, que recibirá el nombre de instructor. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional o por acto administrativo del funcionario instructor, el que será notificado al proveedor denunciado, quien deberá efectuar sus descargos dentro del plazo fatal de 15 días, contados desde la referida notificación, para que formule sus descargos y señale los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinentes rendir.

La resolución que dé inicio al procedimiento deberá contener una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción y la fecha de su verificación, la norma presuntamente infringida y la sanción asignada, y deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, personalmente o en los términos del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil, la que podrá verificarse en el mismo momento.

Sin perjuicio de lo anterior, podrá notificarse, además, mediante carta certificada o correo electrónico, ya sea en el domicilio que tenga registrado ante el Servicio o en el que se señale en la denuncia, según sea el caso, o en la dirección de correo electrónico inscrito. Ésta, y toda otra actuación deberá registrarse en el expediente administrativo respectivo.”

- Del Ejecutivo, para intercalar en el inciso primero del artículo 50 H, entre la palabra “funcionario” y la frase “del Servicio”, la expresión “**abogado**”.

- Del Ejecutivo, para intercalar en el inciso primero del artículo 50 H, entre las frases “del Servicio” y “que recibirá”, la frase “**a quien se le haya delegado la atribución,**”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar en el numeral 27), en el inciso primero del nuevo artículo 50 H, la oración: “y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinentes rendir”.

- Del Ejecutivo, para agregar en el inciso primero del artículo 50 H, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser seguido (.), la siguiente oración: “**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, los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L.**”.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar el inciso segundo del art. 50 H por otro que diga: “**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 que tomó conocimiento el Servicio, la fecha de su verificación y la norma eventualmente infringida.**”.

- Del diputado señor Poblete, para agregar, en el inciso tercero del artículo 50 H, a continuación de la frase "correo electrónico"; la expresión "**previamente registrado para estos efectos**".

- Del diputado señor Chahin, para sustituir en el inciso primero del artículo 50 H, el guarismo "15" por "**10**".

La diputada señora Fernández, retiró su indicación.

El diputado señor Núñez formuló una consulta sobre el sentido de la indicación que incorpora la expresión "abogado". Explica que existen otros organismos públicos, como la Dirección del Trabajo, donde los sumarios los realizan funcionarios que no son abogados. Por ello argumentó que no ve el sentido de exigir un determinado título profesional para ser instructor del procedimiento sancionatorio.

El diputado señor Chahin expresó que es imprescindible que quien falle el procedimiento sea un abogado, pero que no es necesario para quien tenga la calidad de instructor. Sin embargo, agrega que como se trata de infracciones legales este funcionario instructor debe tener una preparación compatible. Observó también que el plazo de 15 días hábiles que establece el proyecto, parece muy extenso.

Los miembros de la Comisión manifestaron estar de acuerdo con alguno de los tópicos expuestos, principalmente con ampliar la profesión requerida para ser instructor y de ser abogado para sentenciar el procedimiento. Igualmente sobre el plazo de 15 días, algunos diputados señalaron su conformidad y otros su opinión de ser muy amplio.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo para agregar la expresión "abogado", se aprobó por mayoría de votos. 8 votos a favor y 2 en contra. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, Jarpa, Kast, Poblete y Tuma. Votaron por la negativa la diputada señora Fernandez y el diputado señor Núñez.*

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo para agregar la expresión "a quien se le haya delegado la atribución,", se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo para agregar una oración en el inciso primero del artículo 50, se aprobó por mayoría de votos. 7 a favor, 1 en contra y 1 abstención. Votaron a favor los diputados Bellolio, Chahin, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma. Votó por la negativa el diputado Núñez y se abstuvo el diputado señor Espejo.*

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, se aprobó por unanimidad. Votaron a*

*favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

*Puesta en votación la indicación del diputado señor Chahin para reemplazar el guarismo "15" por "10", se aprobó por mayoría. 6 votos a favor y 4 en contra. Votaron a favor los diputados Chahin, Farcas, señora Fernandez, Jarpa, Núñez y Tuma. Votaron por la negativa los diputados señores Bellolio, Espejo, Felipe Kast y Poblete.*

*Puesta en votación la indicación del diputado Poblete, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

*Puesto en votación el artículo 50 H, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 I, se establece que 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, que resulten pertinentes y conducentes. En caso contrario, las rechazará mediante resolución motivada.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar el artículo 50 I propuesto por el siguiente:

“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 diligencias, pericias e inspecciones y la recepción de los demás medios probatorios, siempre que sean pertinentes y atingentes al objeto del procedimiento.”

- Del Ejecutivo, para reemplazar, en el inciso segundo del artículo 50 I, la frase “que resulten pertinentes y conducentes. En caso contrario, las rechazará mediante resolución motivada”, por la siguiente: “**Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las pruebas propuestas cuando**

**sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada**", sustituyendo la coma (,) que antecede a la frase que se reemplaza por un punto seguido (.).

*Puesta en votación la indicación formulada por la diputada señora Fernández, se **rechazó** por mayoría de votos. 2 votos a favor, 5 en contra y 3 abstenciones. Votaron a favor los diputados señora Fernández y Núñez. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Espejo, Felipe Kast, Poblete y Tuma. Se abstuvieron los diputados Chahin, Farcas y Jarpa.*

*Puesto en votación el artículo propuesto en el proyecto y la indicación del Ejecutivo, se aprobaron por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 J, se dispone que los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, 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.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de la diputada señora Fernández, para agregar en el inciso primero del artículo 50 J nuevo, después de la primera coma, la frase "que no vulnere derechos fundamentales,"

- Indicación del diputado Chahin para eliminar en el inciso primero del artículo 50 J, la frase "admisible en derecho".

El diputado señor Bellolio reparó en que no corresponde que todos los fiscalizadores sean ministros de fe, y aunque así fuera, se debiese precisar en qué consiste la presunción legal.

El señor Grunberg afirmó que los ministros de fe, cuya calidad se reconoce en el artículo 59 bis, podrán recabar la información necesaria en el ejercicio de sus facultades legales. Esos antecedentes deben permitir configurar una presunción legal, de manera que se asume como verdadera una circunstancia, pero ello puede ser desvirtuado mediante la convicción que produce la prueba en contrario.

*Puesta en votación la indicación de la diputada señora Fernández, se* ***rechazó*** *por falta de quórum de aprobación de 4 votos a favor y 5 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Farcas, Núñez y Poblete y la diputada señora Fernández. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Jarpa y Tuma.*

*Puesta en votación la indicación del diputado Chahin se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

*En votación el artículo 50 J se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 K, se señala que durante la instrucción del procedimiento sancionatorio el Servicio podrá requerir los informes de otros organismos sectoriales que estime pertinentes para fundar su resolución.

*En votación sin discusión el artículo 50 K se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 L, se contempla que cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro 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 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.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de diputados señor Chahin para intercalar la palabra "**fatales**" entre el vocablo "días" y la "," que le sigue.

*Puesto en votación el artículo 50 L con la indicación precedente se aprobó por unanimidad. Votaron favorablemente los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 M, se señala que emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá

en el plazo 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 hubiesen sido imputados en el dictamen del instructor.

Se presentó la siguiente indicación:

- Del diputado señor Chahin para intercalar en el inciso primero y en el inciso segundo la palabra "**fatales**" entre el vocablo "días" y la "," que le sigue.

*Puesto en votación el artículo con la indicación se aprobó por unanimidad. Votaron favorablemente los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 N, se señala que la resolución que dé término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que éste se refiera, podrá imponer multas y/o disponer otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.

Asimismo, en dicha resolución, podrá ordenarse la devolución de las cantidades pagadas en exceso o el reintegro de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses. Una vez producida la devolución o el reintegro de la totalidad de dichos montos, no procederá su indemnización a través de acciones judiciales que persigan su restitución, sin perjuicio de la indemnización de otros daños.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para sustituir el artículo 50 N, por el siguiente:

"**Artículo 50 N.- La resolución que ponga término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que éste 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) Para las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, que no sean reincidentes, una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores;**

**d) 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; y**

**e) En general, cualesquiera otras medidas que tengan por objeto prevenir y/o corregir la infracción cometida.**

**Lo señalado anteriormente es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.**”.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar, en el inciso primero del artículo 50 N, la frase “y/o disponer otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida”.

- Indicación del diputado Bellolio para intercalar en el literal e) del artículo 50 N, entre la expresión "medidas que," y "tengan por objeto" la frase "**de conformidad a esta ley,**", la cual reemplaza la de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselbergue.

El diputado señor Bellolio expresó que la letra e) propuesta por el Ejecutivo podría entenderse que le entrega atribuciones respecto de las cuales no tienen facultades.

El diputado señor Chahin advirtió que los órganos actúan válidamente en la esfera de sus competencias, de manera que no puede tomar atribuciones que no lo corresponden, pues es un principio de derecho público que en ese ámbito sólo puede hacerse lo que está expresamente permitido.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo con la indicación del diputado señor Bellolio que modifica el literal e), se aprobaron por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma.*

En el artículo 50 Ñ, se dispone que 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 pago de toda multa aplicada deberá ser acreditado ante el Servicio, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que ésta debió ser pagada.

Si el infractor fuere una persona jurídica, las personas naturales que la representen legalmente o que actúen en su nombre serán solidariamente responsables del pago de la multa.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para reemplazar el inciso final del artículo 50 Ñ por los siguientes: “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 ésta.

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.”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar, en el numeral 27), el inciso final del nuevo artículo 50 Ñ.

El diputado señor Tuma manifestó su opinión en el sentido de considerar el plazo que se establece como exiguo considerando que, especialmente las pymes pueden tener problemas de liquidez que no les permita cumplir en ese plazo.

El diputado señor Chahin sostuvo que se debe considerar el monto de la multa a pagar, como también la capacidad económica del condenado, se podría establecer la posibilidad de su pago en cuotas.

*Puesto en votación el artículo 50 Ñ con la indicación del Ejecutivo fue aprobado por 7 votos a favor, 2 votos en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Edwards y Lavín. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio y Kast.*

En el artículo 50 O, se establece que contra las resoluciones que dicte el Director Regional procederán los recursos de reposición y jerárquico, contemplados en el artículo 59 de la ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Una vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiere interpuesto subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar por ilegalidad ante el Juez de Letras en lo civil que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva.

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 un 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 cobro de la multa mientras no se encuentre vencido el término para interponer la reclamación o ésta se encuentre pendiente.

La reclamación se substanciará conforme a la reglas del procedimiento sumario. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada personalmente al consumidor afectado y al Director Regional, a costa del reclamante, y en ella 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.

Una vez acumuladas, las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En los casos en que no aplique 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 diera 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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para sustituir los incisos primero y segundo del artículo 50 O por los siguientes:

“**Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional sólo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. El recurso jerárquico será improcedente.**

**Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que éste 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.**”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para agregar en el numeral 27), en el inciso primero del nuevo artículo 50 O, a continuación del punto aparte (.) que pasa a ser seguido, lo siguiente: “La interposición de estos recursos suspenderá la ejecución de la resolución impugnada.”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para reemplazar en el numeral 27), en el inciso segundo del nuevo artículo 50 O, la frase “al domicilio del consumidor”, por “al domicilio del Servicio correspondiente”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para reemplazar en el numeral 27), en el inciso quinto del nuevo artículo 50 O, la frase “personalmente al consumidor afectado y al Director Regional, a costa del reclamante”, por la frase: “por carta certificada al Director Regional y al consumidor denunciante o interviniente en el procedimiento, o bien mediante correo electrónico si se hubiere indicado”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar, en el numeral 27), el inciso sexto del nuevo artículo 50 O, pasando el actual inciso séptimo a ser el inciso sexto y así sucesivamente.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar en el numeral 27), en el inciso séptimo del nuevo artículo 50 O, la frase “En los casos en que no aplique lo indicado en el inciso anterior,”.

- Indicación del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar, en el numeral 27), el inciso final del nuevo artículo 50 O.

El Director Nacional del Sernac señaló que hay un tema con la concordancia de las indicaciones en el procedimiento que ha sido aprobado para la tramitación de la acción indemnizatoria. Sostuvo que una solución es eliminar la referencia al procedimiento sumario, con lo que se aplicarán las normas discutidas y aprobadas hasta ahora y en su defecto las del procedimiento de policía local.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg, explicó que la indicación busca aclarar que, contra las resoluciones del Director Regional, sólo procede el recurso de reposición que se contempla en la ley de base de procedimientos administrativos, es decir, la resolución final que dicte en el procedimiento sancionatorio o la que resuelve el recurso de reposición que se interpone para que reconsidere su decisión, quien resulte afectado por ella puede interponer una reclamación por ilegalidad ante el juzgado de policía local en un plazo fatal de 10 días desde la notificación respectiva.

El Director Nacional de Sernac recordó que un objetivo del proyecto es poder separar funciones que se crean en la nueva institucionalidad. Esto se refleja en la separación de la función sancionatoria, no dejando que el Director Nacional se aboque a materias particulares.

- Indicación para modificar la indicación que sustituye los incisos primero y segundo del artículo 50 O, agregando a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración: "**En la reclamación por ilegalidad el juez podrá revisar tanto aspectos formales como sustantivos.**".

- Indicación al inciso cuarto del artículo 50 O, para reemplazarlo por el siguiente: "**No podrá exigirse el cobro de la multa mientras la resolución que la aplica no se encuentre ejecutoriada.**".

- Indicación para reemplazar en el inciso quinto del artículo 50 O, la frase "La reclamación se sustanciará conforme a las reglas del procedimiento sumario.", por la siguiente: "**La reclamación se sustanciará conforme a las reglas del procedimiento contemplado en el inciso quinto del artículo 50 A.**".

- Indicación para reemplazar el inciso sexto por el siguiente:

"**Las causas cuya cuantía no excede de 25 Unidades Tributarias Mensuales se tramitará 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, de la multa impuesta por el Servicio.**".

- Indicación de los diputados señores Chahin, Jarpa, Poblete, Núñez y Tuma y señora Fernández para reemplazar, en el inciso quinto del artículo 50 O propuesto, la frase "personalmente al consumidor afectado y al Director regional, a costa del reclamante" por la siguiente: "por carta certificada al Director Regional y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios señalados ante el Servicio durante el procedimiento sancionatorio,".

- Indicación del diputado Chahin para reemplazar el inciso quinto del artículo 50 O, por el siguiente:

"**La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el inciso quinto del artículo 50 A. 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.**".

*Puesta en votación la indicación precedente, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Edwards, Farcas, Jarpa, Poblete y Tuma.*

*Puesto en votación el numeral 50 O con las indicaciones precedentes, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

- Indicación del Ejecutivo, para agregar un artículo 50 P, del siguiente tenor:

"**Artículo 50 P.- Cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la de mayor gravedad.**

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

El Director Nacional del Sernac explicó la indicación señalando que cuando se trata de unos mismos hechos o fundamentos jurídicos y la tipicidad es distinta, se aplicará la de mayor gravedad, de manera que se recoge el principio de "non bis in ídem".

*Puesta en votación esta indicación fue aprobada por 6 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 28), que pasa a ser 27), se reemplaza en el Párrafo 2° del Título IV, la frase "Párrafo 2°" por "**Párrafo 3**°".

*Puesto en votación este numeral, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma*.

Por el numeral 29), que pasa a ser 28), se elimina en el número 2 del artículo 51, la frase "Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar en el numeral 29) una nueva letra b), pasando el párrafo anterior a ser letra a), del siguiente tenor:

b) Reemplázase la letra a) del artículo 51 por la siguiente:

"a) Las Corporaciones de Asistencia Judicial.".

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para agregar en la letra a) del artículo 51 la siguiente frase, antecedida por una coma (,):

"El Servicio, para estos efectos, licitar la contratación de abogados externos que actúen como representantes de los intereses de los consumidores. El Director Nacional dictará normas respecto a la forma de contratación, las obligaciones que éstos deberán cumplir y las demás que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de esta función.".

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo y Pilowsky, para reemplazar, en la letra b) del numeral 1 del artículo 51, la palabra "asamblea" por "**directorio**".

- Indicación del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar en el numeral 29) una nueva letra c) del siguiente tenor:

c) Agrégase la siguiente nueva letra d) en el artículo 51:

“d) Las personas naturales o jurídicas autorizadas e incorporadas en el Registro que señala el artículo 59 quinquies.”.

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 29.

El diputado señor Chahin explicó su indicación señalando que para que las asociaciones de consumidores puedan interponer una demanda colectiva, deben cumplirse varios requisitos, entre ellos estar constituidos con más de seis meses de antigüedad, ser expresamente autorizado por la asamblea de socios, lo que ocurre excepcionalmente en cada año. Este último requisito hace especialmente difícil y engorroso el procedimiento para adoptar este acuerdo, por ello propone que debe ser adoptado por el directorio como órgano de dirección de la asociación de consumidores.

El Director Nacional de Sernac recordó que uno de los objetivos del proyecto es no sólo proveer de facultades e institucionalidad al Sernac, sino también fortalecer a las asociaciones de consumidores, sentido al que apunta la indicación.

*Puesta en votación la indicación del diputado Felipe Kast, para incorporar una nueva letra b), se **rechazó** por unanimidad. Votan en contra los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez y Poblete.*

La indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe fue declarada **inadmisible** por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

*Puesta en votación la indicación de los diputados Chahin, Espejo, Pilowsky y Poblete se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez y Poblete.*

La indicación del diputado Kast para incorporar un nuevo literal c) en el numeral 29, se **rechazó** por 6 votos en contra. Votaron en contra los

diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez y Poblete.

La indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 29, se **rechazó** por unanimidad. Votaron por la negativa los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.

*Puesto en votación el numeral 29) propuesto por el Ejecutivo, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo, Pilowsky y Poblete para incorporar un numeral 30), con el objeto de reemplazar la letra b) del artículo 52, por la siguiente:

"b) La demanda deberá cumplir con los requisitos de toda demanda establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que solo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.".

El Director Nacional del Sernac propuso mejorar la redacción de la indicación en los siguientes términos:

"**b) que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que solo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.**".

*Puesta en votación la indicación precedente, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 30), se modifica 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) Agrégase en el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, lo siguiente: “La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar el nuevo inciso tercero que propone la letra a), por el siguiente:

“Estas ofertas deberán entregar antecedentes suficientes sobre el hecho que las motiva y la individualización de los grupos o subgrupos de consumidores a quienes va dirigida.”.

- Indicación del diputado señor Kast, don Felipe, para modificar el numeral 30), letra b), en el sentido de incorporar, en el inciso tercero del artículo 53 B, el siguiente párrafo final: “**Con todo, el tribunal podrá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa.**”.

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernandez, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma, para agregar antes del punto aparte que sigue a multa la siguiente frase: “**hasta en un cincuenta por ciento**”.

El señor director del Sernac señaló que el objetivo de esta norma es despejar las dudas que podrían caber en las ofertas cuando se pretende un acuerdo en caso de una demanda colectiva. Se busca uniformidad en la expresión del daño causado y de cómo se llega a la especificación de ese daño causado, con lo que espera sean ofertas serias, de manera que esta oferta que es pública sea analizada por todos los interesados y se pueda comprender cómo se establecen las indemnizaciones, homogenizando grupos de consumidores según características similares que permitan indemnizaciones también similares. Sin perjuicio de las soluciones que se ofrecen en estos avenimientos, se busca dejar la multa a criterio del tribunal.

El diputado señor Núñez manifestó que lo importante es que se indemnicen los daños y que la posibilidad de poder aminorar la multa es un buen aliciente para que se cumpla lo primero. Aclaró que es necesario limitar la reducción de la multa y señaló que una cifra adecuada puede ser la de 30%.

El diputado señor Tuma consultó qué ocurre en los casos en que no es posible determinar el monto del daño ni a quién afecta el daño.

El diputado señor Espejo coincidió con el diputado señor Núñez, a la vez que consultó al Ejecutivo si esta materia no debiera regularse en el artículo 24 junto con las condiciones que permiten determinar la cuantía de las multas.

El diputado señor Chahin señaló su parecer en el sentido que debe facilitarse la conciliación de los procedimientos y que el señalarle un alto número de requisitos inhibe a que el demandado pueda presentar una oferta para llegar a una conciliación, y en ese sentido manifestó su preferencia por lo que plantea la indicación de los diputados Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe. Coincidió que este procedimiento es el de las demandas colectivas y que las demandas individuales tienen suficiente incentivo para llegar a acuerdo.

El Director Nacional de Sernac argumentó que en los procedimientos colectivos cuando se llega a la determinación del daño y ante la posibilidad de poder evaluar estas ofertas existen pocos lineamientos para que el tribunal los pueda apreciar y que las partes puedan llegar de manera transparente a conocer la forma de determinación de la cifra.

El diputado señor Poblete consideró más completa la propuesta normativa que hace el Ejecutivo en el proyecto de ley. Al especificar las exigencias de un acuerdo, se facilitan las condiciones de un acuerdo para una pronta reparación. Igualmente es partidario de indemnizar primero al consumidor.

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, se* ***rechazó*** *por mayoría de votos. 2 votos por la afirmativa y 5 en contra. Por la afirmativa votaron los diputados señores Chahin y Tuma. Por la negativa los diputados señores Espejo, Farcas, señora Fernández, Núñez y Poblete.*

*Puesto en votación el numeral 30), se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Núñez, Poblete y Tuma.*

*Puestas en votación las indicaciones de los diputados señor Felipe Kast y señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma, se aprobaron por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Núñez, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 31), se agrega en la letra c) del artículo 53 C, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, la siguiente frase: “En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en un 25% la indemnización determinada en la sentencia.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 31).

- Indicación del Ejecutivo, para reemplazar el numeral 31) por el siguiente:

“31) Modifícase el artículo 53 C en el siguiente sentido:

a) Agrégase en el literal c), a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase: “**En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en un 25% la indemnización determinada en la sentencia.**”.

b) Agrégase el siguiente inciso final:

“**Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la suspensión de la vista de la causa por el motivo establecido en el Nº 5 del artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.**”.

El Director Nacional del Sernac explicó que se pretende establecer un incentivo contra las infracciones que crean riesgo para los consumidores, elevándose en 25% las indemnizaciones, recogiéndose de manera acotada la idea del daño punitivo. En lo demás, se pretende acelerar la vista de los recursos sobre esta materia.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma.*

Reglamentariamente se **rechazó** la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe.

Por el numeral 32), se agrega a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe:

“Párrafo 4°

El procedimiento de Mediación Colectiva”.

*Puesto en votación el numeral 32 se aprobó sin discusión por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma.*

- Indicación del diputado Joaquín Tuma para sustituir a continuación el artículo 54 G y hasta el artículo 54 S inclusive del proyecto de ley, el epígrafe: “El procedimiento de Mediación Colectiva”, por el “De la Mediación”.

De la Mediación

Artículo 56 H. Para los efectos de esta ley, se entiende por mediación el sistema de resolución de conflictos, de carácter no jurisdiccional, en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a componer las relaciones entre uno o más proveedores y uno o más consumidores, a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos suscritos por ellas.

Artículo 56 I. Todo conflicto entre proveedores y consumidores se someterá, previo a toda acción de carácter jurisdiccional, al proceso de mediación establecido en esta ley, el cual se llevará ante la Corporación de Asistencia Judicial.

Los principios básicos del proceso de mediación son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la gratuidad, y la integridad del proceso.

Será competente aquella oficina de la Corporación de Asistencia Judicial que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del consumidor.

La mediación se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados y al Abogado Jefe de la Corporación de Asistencia Judicial respectiva. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés de él, o los consumidores, y las normas potencialmente infringidas.

Articulo 56 J. En los acuerdos sobre conflictos pendientes que se logren en el proceso de mediación, tendrán la calidad de ministros de fe, además de aquellos señalados en otras disposiciones legales, los Abogados Jefes o Coordinadores de los Consultorios de la respectiva Corporación de Asistencia Judicial, para el solo efecto de autorizar las firmas que se estamparen en su presencia.

Nada de lo dicho por cualquiera de las partes durante el desarrollo de la mediación podrá invocarse en el subsiguiente procedimiento judicial, en caso de haberlo.

Los involucrados podrán también solicitar la designación de un nuevo mediador, cuando justifiquen que la imparcialidad del inicialmente designado, se encuentra comprometida.

Artículo 56 K.- El mediador será designado por el Abogado Jefe de la Corporación respectiva, mediante un procedimiento objetivo y general, que garantice una distribución equitativa entre las personas destinadas para tales efectos.

La designación efectuada por el tribunal no será susceptible de recurso alguno.

La designación del mediador por el Abogado Jefe, deberá revocarse, y procederse a una nueva designación, si el mediador fuere curador o pariente, por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta y hasta el cuarto grado en la línea colateral, de cualquiera de las partes, o hubiere prestado servicios profesionales a cualquiera de ellas con anterioridad, a menos que los hubiese prestado a ambas en calidad de mediador.

Una vez realizadas las actuaciones a que se refieren los artículos precedentes, se comunicará al mediador su designación por escrito. Dicha comunicación incluirá, la individualización de las partes y las materias sobre las que versa el conflicto, los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés de él, o los consumidores, y las normas potencialmente infringidas.

Artículo 56 L.- Durante el procedimiento, el Servicio, como el mediador designado por la Corporación de Asistencia Judicial, podrán solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

Artículo 56 M. Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones de la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar.

Artículo 56 N. El mediador designado fijará una sesión inicial de mediación. A ésta citará, conjunta o separadamente, a los adultos involucrados en el conflicto, quienes deberán concurrir personalmente.

La primera sesión comenzará con la información a los participantes acerca de la naturaleza y objetivos de la mediación, los principios que la informan y el valor jurídico de los acuerdos a que puedan llegar.

Si el requerido, citado por una sola vez, no acude a la primera sesión de mediación y no justifica su ausencia, el requirente quedará habilitado para iniciar el procedimiento judicial.

Artículo 56 Ñ. El proceso de mediación no podrá durar más de noventa días, contados desde que se comunica al mediador su designación por parte del Abogado Jefe de la Corporación de Asistencia Judicial.

Con todo, los participantes, de común acuerdo, podrán solicitar la ampliación de este plazo hasta por sesenta días más.

Durante ese plazo, podrán celebrarse todas las sesiones que el mediador y las partes estimen necesarias, en las fechas que de común acuerdo se determinen. También podrá citarse a los participantes por separado.

Artículo 56 O.- Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Abogado Jefe de la Corporación de Asistencia Judicial.

Artículo 56 P.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias de mediación que se fijen podrá realizarse por un apoderado facultado expresamente para llegar a acuerdos o para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el mediador citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, la mediación se entenderá fallida y el Abogado Jefe certificará dicha circunstancia la cual deberá obrar en los antecedentes del proceso de mediación.

Artículo 56 Q.- A solicitud del proveedor, el Servicio podrá decretar reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular. Dicha reserva deberá notificarse de inmediato al Abogado Jefe de la Corporación de Asistencia Judicial respectiva, por carta certificada.

En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto el mediador como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la emisión de informes.

La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.

Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al proceso de mediación, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación.

Artículo 56 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. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio o ante la Corporación de Asistencia Judicial respectiva, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Artículo 56 S. En caso de llegar a acuerdo sobre todos o algunos de los puntos sometidos a mediación, se dejará constancia de ello en un acta de mediación, la que, luego de ser leída por los participantes, será firmada por ellos, por el mediador, y por el Abogado Jefe de la respectiva Corporación de Asistencia Judicial quedando una copia en poder de cada una de los firmantes.

Si la mediación se frustrare, también se levantará un acta en la que se dejará constancia del término de la mediación, con la firmas del mediador, y del Abogado Jefe de la respectiva Corporación de Asistencia Judicial. En lo posible, dicha acta será firmada por los participantes, entregándose copia de la misma a aquella parte que la solicite

Se entenderá que la mediación se frustra si alguno de los participantes, citado por dos veces, no concurriere a la sesión inicial, ni justificare causa; si, habiendo concurrido a las sesiones, manifiesta su voluntad de no perseverar en la mediación, y, en general, en cualquier momento en que el mediador adquiera la convicción de que no se alcanzará acuerdos.

El diputado señor Tuma explicó que su indicación busca establecer un mecanismo distinto al que establece el Ejecutivo, que busca una conciliación obligatoria, mientras que su propuesta busca establecer una mediación obligatoria. La mediación se busca ante un tercero que busca acercar a las

partes proponiendo alternativas de solución, mientras que la conciliación significa la acción de un juez que busca poner fin a un conflicto mediante el acuerdo de las partes.

Hizo presente que en Chile existen procedimientos de mediación previos a la instancia judicial, lo que permite descomprimir el trabajo de los tribunales.

El Presidente de la Comisión, diputado señor Chahin, declaró la indicación **inadmisible**, pues irroga gastos, por lo que es de iniciativa exclusiva del Presidente de la República. A ello se debe agregar que es incompatible con lo que se ha aprobado en materia de conciliación.

Por el numeral 33), se agregan los siguientes artículos 54 H a 54 S:

"**Artículo 54 H.- En aquellos casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, antes del ejercicio de las acciones respectivas, podrá iniciarse una mediación colectiva, conforme a las reglas señaladas en este Párrafo.**

**La mediación colectiva es un procedimiento administrativo especial cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en el caso de conductas que los afecten. Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo no dispuesto por este párrafo, se estará a las normas contempladas en la ley N° 19.880.**

**La mediación colectiva se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.**

**El Servicio podrá iniciar el procedimiento hasta el día anterior en que se haya dictado la resolución que tiene por admitida a tramitación la demanda, conforme al procedimiento del Párrafo 3° de este Título.**

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para reemplazar el encabezado del numeral 33) por el siguiente:

"**33) Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 R:**".

- Del Ejecutivo, para *eliminar*, en el inciso primero del artículo 54 H, la frase “antes del ejercicio de las acciones respectivas,”.

- Del Ejecutivo, para intercalar en el inciso segundo del artículo 54 H, entre las expresiones “administrativo especial” y “cuyo fin”, la frase “**a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del Servicio**”, entre comas (,).

- Del Ejecutivo, para sustituir el inciso final del artículo 54 H por el siguiente:

“**El Servicio Nacional del Consumidor no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos, y mientras éstas se encuentren pendientes.**”.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg, señaló que para iniciar el procedimiento de mediación se citará a los proveedores sin perjuicio que en la página web del Servicio se llevará un registro público que permitirá mantener informados a los consumidores y a las asociaciones de las mediaciones que se están desarrollando. Por ello las asociaciones de consumidores pueden solicitar hacerse parte en cualquier estado del mismo, porque la idea es permitir que el acuerdo alcance el mayor número de consumidores posibles cuando se trata de demandas colectivas.

El Director Nacional del Sernac explicó que el diseño de la institucionalidad del Servicio apunta a la existencia de unidades distintas a cargo de subdirecciones también distintas, es decir, que no compartan procedimientos entre las distintas subdirecciones, sin perjuicio de lo cual todo queda bajo la dependencia del jefe superior del Servicio. Precisó aún más que de lo que se trata es de la independencia de unidades distintas, pero no respecto del jefe superior del Servicio.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo para reemplazar el encabezado del numeral 33, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas y Poblete.*

*Puesto en votación el artículo 54 H, con las indicaciones del Ejecutivo, se aprobaron por unanimidad. Votaron afirmativamente los diputados Chahin, Farcas, Poblete y señora Fernández.*

En el artículo 54 I, se establece que en la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio podrá determinar la participación de Asociaciones de Consumidores, cuando el procedimiento se haya iniciado por denuncia de éstas. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán

solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones de la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para reemplazar, en el inciso primero del artículo 54 I, la frase “podrá determinar la participación de Asociaciones de Consumidores, cuando el procedimiento se haya iniciado por denuncia de éstas” por la siguiente: “**deberá ordenar la participación de la o las Asociaciones de Consumidores que hayan iniciado el procedimiento por denuncia, salvo manifestación en contrario de éstas**”.

- Del diputado señor Núñez, don Daniel, para modificar el numeral 33) en el sentido de reemplazar, en el inciso primero del artículo 54 I, la oración "el Servicio podrá determinar la participación de Asociaciones de Consumidores, cuando el procedimiento se haya iniciado por denuncia de éstas" por la frase "se individualizará como parte o partes a la o las Asociaciones de Consumidores que lo hayan iniciado por denuncia".

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar, en el inciso primero del nuevo artículo 54 I, la palabra “ofrecida” por “brindada” y para sustituir, en el inciso segundo, la frase “de la presente ley” por “**que se establecen en la presente ley**”.

El señor Director Nacional del Sernac recordó que esta fue una norma que generó controversia con las asociaciones de consumidores, por cuanto permite al Servicio iniciar una mediación colectiva cuando exista un procedimiento de demanda colectiva, cualquiera sea el estado en que este se encuentre. Este inciso final establece que no se pueden iniciar procedimientos de mediación colectiva una vez que estas acciones se hayan ejercido, respecto de unos mismos hechos y mientras se encuentren pendientes, es decir, apunta al ejercicio mismo de la acción y no la admisibilidad como podrá haberse interpretado.

Agregó que la indicación recoge el diálogo con las asociaciones de consumidores y por ello se recoge el deber de escuchar a las asociaciones de consumidores que hubieren dado inicio al procedimiento.

La Comisión acordó modificar la indicación de la diputada señora Fernández con el objeto de mejorar su redacción, en los siguientes términos: reemplazar la expresión "brindada" por "**ofrecida**", manteniéndose el resto de la indicación en los mismos términos.

*Puesto en votación el artículo 54 I con las indicaciones del Ejecutivo y de la diputada señora Fernández, se aprueba por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas y Poblete.*

Reglamentariamente se **rechazó** la indicación del diputado señor Daniel Núñez.

En el artículo 54 J, se señala que el plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá ser prorrogado por otros tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término del procedimiento.

Se presentó la siguiente indicación:

- Indicación de la diputada señora Fernandez para intercalar en el inciso primero del nuevo artículo 54 J, entre las palabras “prorrogado” y “por otros tres meses”, la palabra “**hasta**” y para agregar después del punto aparte, que pasa a ser coma, la frase “y aceptada únicamente por todos los intervinientes.”.

El Director Nacional del Sernac explicó que esta norma, como las demás del párrafo, viene a formalizar un procedimiento que actualmente es desformalizado ante el Servicio, de manera que este tendrá un procedimiento claro, transparente que puede ser comunicado a proveedores y consumidores y en ello el establecer plazos parece esencial para cumplir con el objetivo de la mediación colectiva con una respuesta rápida y eficiente que permita evitar una acción judicial. Por ello los tres meses a que se refiere la norma, son prorrogables por otros tres meses, protegiendo el derecho a la presentación de pruebas y defensa.

La diputada señora Fernández precisó los términos de su indicación señalando que es necesario determinar el tiempo por el cual se puede hacer la prorroga y se requiere la decisión de los intervinientes, porque no puede ser una decisión unilateral del Servicio.

El diputado señor Chahin expresó su inquietud en el sentido que se debe señalar en la norma expresamente que la prórroga puede hacerse por una sola vez, porque podrá prorrogarse varias veces hasta cumplir el total de tres meses. En el mismo sentido señala que el tiempo de tres meses le parece excesivamente largo.

El Director Nacional del Sernac señaló que las mediaciones en promedio pueden durar seis meses, sin perjuicio de lo cual aclara que ello no es una regla general, porque existen mediaciones colectivas que pueden durar una semana. El plazo de tres meses le parece adecuado, porque en las negociaciones pueden surgir asuntos de gran complejidad que requieran un mayor tiempo de estudio o incluso se haga necesario solicitar algún informe técnico.

La Comisión acordó presentar una indicación para reemplazar la expresión "otros" por la siguiente "**una sola vez hasta por**".

*Puesto en votación el artículo 54 J con las indicaciones propuestas, se aprueba por mayoría de votos. 5 votos a favor y 3 en contra. Votaron a favor los diputados Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández y Poblete. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Edwards y Felipe Kast.*

En el artículo 54 K, se dispone que durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al Servicio si acepta participar de la mediación colectiva. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o extendido, el proveedor no expresa su voluntad, la mediación se entenderá fallida, y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Se presentó la siguiente indicación:

- De la diputada señora Fernández, para agregar en el inciso segundo del nuevo artículo 54 K, después de la coma que sigue a la frase "por una sola vez", la expresión “por otros cinco días,” y para reemplazar la palabra “extendido” por “otorgado”.

La diputada señora Fernández coincidió con los miembros de la Comisión, y se acordó por ésta, en la indicación que propone, reemplazar "extendido" por "**prorrogado**".

*En votación el artículo 54 K propuesto, con la indicación parlamentaria, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

En el artículo 54 L, se dispone que en la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y de los efectos jurídicos que ésta produce.

Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el Servicio en resolución de término respectiva.

El Director Nacional del Sernac señaló que el procedimiento de conciliación debe ser público y comunicado abiertamente a los involucrados. Si hubiere denuncias individuales, ellos también deben ser avisados del inicio de una mediación colectiva, lo que está implícito en el espíritu de la comunicación pública de la mediación.

El diputado señor Chahin señaló que ello no es un deber de comunicación general que se establezca hacia todos los consumidores, sino que se presenta como una obligación específica hacia los consumidores involucrados.

*Puesto en votación el artículo 54 L, se aprobó por unanimidad. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

En el artículo 54 M, se señala que una vez iniciado un procedimiento de mediación colectiva, esta circunstancia será informada en el sitio web del Servicio, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado de la mediación y la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el procedimiento de mediación colectiva, los consumidores potencialmente afectados y las Asociaciones de Consumidores mencionadas en el artículo anterior, podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo.

Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N° 19.880.

*Puesto en votación el artículo 54 M se aprobó por unanimidad. Votaron los diputados señores Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast y Poblete.*

En el artículo 54 N, se dispone que 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, la mediación se entenderá fallida y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

El Director Nacional del Sernac recordó que el propósito es pronunciarse sobre eventuales compensaciones. Para ello se requieren representantes que tengan poderes suficientes para sostener los acuerdos, de contrario el propósito de la mediación colectiva no se cumple.

*Puesto en votación el artículo 54 N se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast y Poblete.*

En el artículo 54 Ñ, se establece que a solicitud del proveedor, el Servicio podrá decretar reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto los funcionarios encargados de la tramitación del procedimiento como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la emisión de informes.

La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.

Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación del diputado señor Kast, don Felipe, para sustituir, en el numeral 33), el inciso tercero del nuevo artículo 54 Ñ por los siguientes:

"**El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva del inciso precedente, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento de mediación y que se haya decretado reserva respecto de terceros ajenos a la mediación, será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales.**

**Si la infracción la cometiere cualesquiera de las partes involucradas, o terceros intervinientes en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de prisión en sus grados medio a máximo o multa de uno a cinco sueldo vitales.**".

El diputado señor Felipe Kast explicó su indicación señalando que se busca especificar el contenido de la infracción de custodiar la información relevante para los consumidores.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg, explicó que esta norma busca el resguardo de la información que los proveedores puedan aportar durante la mediación o con motivos de los informes que se emitan por expertos, y que el publicar esa información puede afectar el desempeño de la empresa en el mercado. Por ello se impone el deber de reserva de los funcionarios que intervienen en este procedimiento, con las sanciones previstas en el artículo 247 del Código Penal.

*Puesta en votación la indicación del diputado Felipe Kast y el artículo 54 Ñ propuesto, se aprobaron por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast y Poblete.*

En el artículo 54 O, contempla que 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. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Indicación de la diputada señora Fernández, para reemplazar el artículo 54 O por el siguiente:

“Artículo 54 O.- La notificación de las resoluciones que este Párrafo establece se efectuará por correo electrónico, el que deberá señalarse por cada compareciente al inicio del procedimiento, entendiéndose practicada al día hábil siguiente de su despacho. Sólo se efectuará mediante carta certificada cuando sea imposible realizar la notificación por correo electrónico. Asimismo, la notificación por carta certificada se entenderá por practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos.”.

La diputada señora Fernández manifestó que la idea de incluir el correo electrónico es equiparar el procedimiento con lo que ocurre en otros procedimientos como el penal o los de familia.

El diputado Chahin opinó que es mejor el régimen general de carta certificada reservando el correo electrónico como una forma excepcional.

El Director Nacional del Sernac señaló que la propuesta hecha en la indicación está incluida en el artículo propuesto.

*Puesta en votación la indicación de la diputada señora Fernández, se* ***rechazó*** *por mayoría de votos. Votó a favor la diputada señora Fernández. Votaron en contra los diputados Chahin, Edwards, Espejo y Poblete. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Jarpa y Felipe Kast.*

*Puesto en votación el artículo 54 O se aprueba por unanimidad. Votaron a favor los diputados Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

En el artículo 54 P, se señala que en caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar a lo menos: 1) la descripción de los hechos que afectaron el interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas infringidas; 2) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo, y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados; 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor; 5) la forma por la que el proveedor pondrá en conocimiento de los consumidores individualmente los términos del acuerdo, indicando cómo, en caso de rechazar el acuerdo ofrecido, pueden iniciar las acciones judiciales correspondientes. La copia autorizada por el Director Regional respectivo de la resolución en la que conste el acuerdo, surtirá los efectos de una transacción extrajudicial solo respecto de las partes que lo hayan suscrito y tendrá mérito ejecutivo.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para sustituir el artículo 54 P por el siguiente:

"**Artículo 54 P.- En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar a lo menos: 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; 2) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados; y 3) los procedimientos por los que 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 antecedente de la mediación.**

**La copia autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo, surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos 30 días desde la publicación de un 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. Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a ésta, deberán hacer presente su disconformidad al Servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo.**

**El incumplimiento de los términos contenidos en el acuerdo constituye una infracción a la presente ley.**".

- Indicación de la diputada señora Fernández, para intercalar, en el nuevo artículo 54 P, entre las frases "acciones judiciales correspondientes" y "la copia autorizada del Director Regional", la expresión "6) término o finalización de cualquier acto u omisión que importe una afectación a la salud o a la seguridad de los consumidores", precedida de un punto y coma (;).

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar en el artículo 54 P su numeral 1) y reemplazar la expresión "consumidores afectados" por "consumidores participantes".

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para reemplazar, en el artículo 54 P, todo lo que sigue a la frase “Para ser declarada suficiente por el Servicio” hasta el punto seguido que sigue a las palabras “acciones judiciales correspondientes” por otra que diga: “La resolución que contenga el acuerdo deberá detallar la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del mismo.”.

-Indicación de los diputados señor Chahin y señora Fernández para incorporar un nuevo numeral 2) en el artículo 54 P, pasando el actual número 2) a ser número 3), que reemplaza la anterior de la diputada Fernández.

“**2) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.**".

El Director Nacional del Sernac señaló que el artículo menciona las exigencias que debe contener el acuerdo de mediación colectiva, concentrándose en el cálculo de las devoluciones, el procedimiento o forma a través del cual se hace efectivo y la forma como se cautela su cumplimiento. Con ello se incentiva una solución rápida para los consumidores afectados en caso de un interés colectivo o difuso. Se habla de la forma en que se dará efectividad al acuerdo, lo que se hace mediante una resolución que equivale a una transacción extrajudicial, reservando la posibilidad que los consumidores que no se conforman con la solución puedan hacer valer sus derechos. Agregó que el incumplimiento de este acuerdo es una infracción particular a los términos de la ley.

*Puestas en votación las indicaciones de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe se* ***rechazaron*** *por mayoría de votos. 3 a favor, 5 en contra y 1 abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Edwards y Felipe Kast. Por la negativa se pronunciaron los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa y Núñez. Se abstuvo el diputado Tuma.*

*Puesta en votación la indicación de los diputados señor Chahin y señora Fernández, para incorporar un nuevo numeral 2), se aprobó por mayoría de votos. 6 a favor, 2 en contra y 1 abstención. Votaron a favor los diputados Chahin, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma. En contra votaron los diputados señores Bellolio y Edwards. Se abstuvo el diputado señor Felipe Kast.*

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo se aprobó por mayoría de votos. 6 votos a favor y 3 abstenciones. Votaron a favor los diputados Chahin, Espejo, señora Fernandez, Jarpa, Poblete y Tuma. Se abstuvieron los diputados Bellolio, Edwards y Kast.*

En el artículo 54 Q, se señala que sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B.

*Puesto en votación el artículo precedente, sin discusión, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma*.

En el artículo 54 R, se dispone que un Reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la sustanciación de cada una de las etapas del procedimiento de mediación colectiva, la forma de resolver las incidencias que se planteen por las partes y, en general, todas las demás materias que resulten necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este Párrafo.

*Puesto en votación el artículo precedente, sin discusión, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 34), se reemplaza en el inciso primero del artículo 55 D, la frase “mil unidades tributarias mensuales” por la frase “2.000 unidades tributarias mensuales”.

*Puesto en votación este numeral y sin discusión, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

En el numeral 35), se reemplaza en el inciso final del artículo 56, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de letras competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para sustituir el numeral 35) por el siguiente:

“35) Reemplázase en el inciso final del artículo 56, la frase ‘el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales’ por la frase ‘el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales’.”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para reemplazar en el inciso final del artículo 56 a que se refiere el numeral 35), el guarismo “150” por “500”.

El Director Nacional del Sernac hizo presente un error de referencia. El texto propuesto dice "juez de letra competente" cuando lo correcto es que diga "juez de policía local competente". Con esta precisión la Comisión acuerda someter el texto a votación.

La diputada señora Fernández retiró su indicación.

El diputado señor Felipe Kast retiró su indicación.

*Puesto en votación el numeral 35), se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

En el numeral 36), se reemplaza 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”.

*Puesto en votación el numeral 36) se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 37), se modifica 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.”.

b) Derógase el inciso cuarto.

Se presentó la siguiente indicación:

- Indicación de la diputada señora Fernández, para modificar la letra a) del numeral 37), en el sentido agregar, en el número 2 del inciso tercero del artículo 56 C, después de la palabra “consumidor”, la frase “**o por alguna Asociación de Consumidores**”.

*Puesta en votación la indicación de la diputada señora Fernández, se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

*Puesto en votación el numeral 37), se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Jarpa, Felipe Kast, Poblete y Tuma.*

Por el numeral 38), se reemplaza en el artículo 56 H, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.”.

*Puesto en votación el numeral 38), se aprobó por unanimidad. Votaron a favor los diputados Bellolio, Edwards, señora Fernández, Jarpa, Poblete y Tuma.*

En el numeral 39), se incorpora el siguiente inciso segundo al artículo 57:

“El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y estará sometido al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.”.

Se presentó la siguiente indicación:

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para eliminar el numeral 39), pasando el actual numeral 40) a ser 39) y así sucesivamente.

El diputado señor Felipe Kast señaló que su indicación tiene un enfoque diferente al proyecto de ley y se basa en la naturaleza mediadora del Sernac y busca que cumpla este rol, no el de fiscalizador y sancionador.

El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg, sostuvo que la institucionalidad del Sernac se refuerza en este proyecto y por ello es necesario que se aplique la normativa que refiere el numeral, como también la normativa de alta dirección pública y finalmente hace aplicable explícitamente el decreto ley N° 1.263 de 1.975, sobre administración financiera del Estado.

*Puesta en votación la indicación del diputado señor Felipe Kast, se* ***rechazó*** *por mayoría de votos. 2 a favor y 4 en contra. Por la afirmativa votaron los diputados señores Bellolio y Felipe Kast. En contra los diputados señora Fernández y señores Jarpa, Poblete y Tuma.*

*Puesto en votación el numeral 39), se aprobó por mayoría. 4 votos a favor, 1 en contra y una abstención. Por la afirmativa votaron los diputados señora Fernández y señores Jarpa, Poblete y Tuma. En contra votó el diputado señor Felipe Kast y se abstuvo el diputado señor Bellolio.*

Por el numeral 40), se introducen modificaciones en el inciso segundo del artículo 58 que establece las funciones del Sernac.

El asesor señor Grunberg hizo presente que las facultades que se le confieren en este artículo al Servicio son de suma importancia, porque ellas permitirán fiscalizar de manera preventiva el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Se planteó además un cambio relevante, pues las atribuciones del Sernac en materia de fiscalización son prácticamente nulas, puede pedir cierto tipo de información, que no puede ser de carácter privado o confidencial ni de más de un año de antigüedad, limitaciones que son muy fuertes en materia de previsión de infracciones. Lo que hace el proyecto de ley es equiparar al Sernac con otras instituciones fiscalizadoras, permitiéndole solicitar la información pertinente sin importar su antigüedad y con los resguardos necesarios para velar por los derechos del proveedor fiscalizado. Incluso por la calidad de la información reservada o confidencial y que de ser revelada al mercado pudiera afectar la situación de los proveedores.

El diputado señor Chahin coincidió en la importancia de este artículo. Precisó que existen dos circunstancias, una de las cuales consiste en que de existir un riesgo inminente se puede recurrir inmediatamente el auxilio de la fuerza pública. En los demás casos debe hacerse con autorización competente, porque se restringe el uso de la fuerza pública a los casos de las letras a), b) c) y f) del artículo 20 y del artículo 23. Aclaró que existe la necesidad de preservar los bienes jurídicos y uno de orden superior es el de preservar la salud y seguridad de las personas y por ello es de lógica que se pueda recurrir a la fuerza pública.

El Director Nacional del Sernac, sostuvo que la actual desventaja es que el Servicio no tiene facultades fiscalizadoras y que cualquier limitación que se pretenda, debe tener claro cómo funcionan las superintendencias y

considerar ciertas materias en las que debiera intervenir el tribunal para la protección de derechos fundamentales. Por ello planteó la posibilidad de poder revisar la propuesta original del proyecto, no solo desde el punto de vista de la seguridad sino también de los derechos fundamentales.

A propuesta del diputado señor Fuad Chahin (Presidente) se discutió cada literal por separado de este numeral.

En la letra a), se reemplaza el literal a) del inciso segundo por el siguiente:

"a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable esta ley.

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, 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 que corresponda.

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.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar directamente del Jefe de la Unidad de Carabineros más próxima o de la autoridad que corresponda, según el caso, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

La negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1000 unidades tributarias mensuales.".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo para modificar el numeral 40) en el siguiente sentido:

a) Agrégase en el literal a) el siguiente párrafo séptimo, nuevo:

“El Servicio efectuará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que éste elaborará priorizando áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores.”.

- Del diputado señor Farcas, para reemplazar, en el artículo 58, la letra a) de su inciso segundo por la siguiente:

"**a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable esta ley.**

**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, 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 que corresponda.**

**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.**

**Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 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.**

**Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.**”.

- De la diputada señora Fernández, para eliminar, en la letra a) del inciso segundo del artículo 58, la frase “**por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable esta ley**”.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para agregar, en el inciso segundo, letra a), del artículo 58, inmediatamente después de la expresión “negarse”, la palabra “injustificadamente”.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar los párrafos cuarto y quinto del literal a), del inciso segundo del artículo 58.

-De los mismos señores diputados, para eliminar el párrafo quinto de la letra a) que se reemplaza en el artículo 58 (fuerza pública).

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar en el numeral 40), letra a), párrafo 5º del literal a), continuación del punto aparte (.), lo siguiente: “Con todo, para ingresar con el auxilio de la fuerza pública a los inmuebles a que se refiere el inciso anterior, deberá ésta ser previamente autorizada por el juez de letras competente, quien resolverá la solicitud del Servicio plazo dentro de cinco días, de plano y sin audiencia o conocimiento del proveedor sujeto de la fiscalización.”.

- Del Ejecutivo, para modificar el numeral 40) en el siguiente sentido:

a) Reemplázase el párrafo quinto del literal a) por el siguiente texto:

“Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, en aquellas materias establecidas en las letras a), b), c) y f) del artículo 20 y en el artículo 23, los funcionarios del Servicio podrán solicitar del Jefe de la Unidad de Carabineros más próxima o de la autoridad que corresponda, según el caso, informando al Juzgado de Policía Local competente, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador. La comunicación al Tribunal se efectuará por los medios más expeditos posibles.”.

El señor Muñoz explicó que la indicación del Ejecutivo es aclaratoria en cuanto al ejercicio de la facultad de fiscalización con el auxilio de la fuerza

pública, en circunstancias más restrictivas, cuando se encuentre afectada la seguridad de los consumidores, especialmente los más vulnerables.

El diputado señor Tuma fue de opinión de precisar los casos ya que seguridad es un término muy amplio.

El señor Muñoz precisó que se entiende seguridad en relación con la salud e integridad física de las personas.

Los diputados señores Edwards y Kast consideraron demasiada amplia la facultad.

El señor Muñoz sostuvo que el país se encuentra al debe en este campo, ya que el problema, comparativamente con E.E.U.U., es la falta de institucionalidad apropiada y también la carencia de información representativa en cuanto a la tasa de accidentabilidad de tales productos.

El señor Kast profundizó señalando que quizás los estándares normativos los debiera dictar el Ministerio de Salud y que Sernac fiscalizara su cumplimiento.

El diputado señor Chahin formuló la siguiente indicación, para restringir la facultad que se viene otorgando.

Para modificar el numeral 40) del artículo primero del proyecto en el siguiente sentido: En el párrafo quinto del literal a), reemplázase la frase “las letras a), b), c) y f) del artículo 20 y en el artículo 23” por la frase “las letras a) y c) del artículo 20, el inciso 1° del artículo 23, en lo referente al derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios y las demás normas que digan relación con dicho derecho, y el inciso 2° del artículo 23.”.

Para agregar un párrafo 6° nuevo en el literal a) del numeral 40), del siguiente tenor: “En las materias no contempladas en el inciso anterior el Juzgado de Policía Local competente podrá ordenar el auxilio de la fuerza pública a requerimiento del Servicio.”.

El diputado señor Tuma consideró que debe mantenerse la autorización judicial para el uso de la fuerza pública.

El señor Muñoz hizo referencia a un comparado con las facultades de otros Servicios en el ejercicio del uso de la fuerza pública que pone a disposición de la Comisión.

*Puesta en votación la letra a) del numeral 40) con la indicación del Ejecutivo y la indicación del diputado Chahin fue* ***rechazada*** *por 4 votos a favor, 5 votos en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández y Poblete. Votaron por la negativa los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast, Lavín y Tuma. Se abstuvo el diputado señor Farcas.*

*Puesta en votación la indicación del diputado señor Farcas fue aprobada por 6 votos a favor y cuatro votos en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Edwards, Farcas, Kast, Lavín, y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández y Poblete.*

La indicación del Ejecutivo para agregar en el literal a) un párrafo séptimo fue declarada incompatible con la aprobación anterior.

*Puesta en votación la indicación de la diputada señora Fernández fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselbergue fue* ***rechazada*** *por 4 votos a favor, 4 votos en contra y dos abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Lavín. Votaron por la negativa los diputados señores Chahin, Espejo, señora Fernández y Poblete. Se abstuvieron los diputados señores Farcas y Tuma*.

La indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe para eliminar los párrafos cuarto y quinto del literal a) es estimada incompatible con el texto antes aprobado. Las indicaciones de los mismos señores diputados y del señor Kast son retiradas.

Por la letra b), se reemplaza el literal b) del inciso segundo, por el siguiente:

“b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios, consagrados en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley;”.

*Puesta en votación la letra b) fue aprobada por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra c), se reemplaza el literal c) del inciso segundo, por el siguiente:

“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;".

*Puesta en votación la letra c) fue aprobada por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra d), se reemplaza el literal d) del inciso segundo, por el siguiente:

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo para sustituir la letra d), por la siguiente:

"d) **Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. La atribución interpretativa será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.**".

El señor Muñoz destacó la norma propuesta por que otorgará certeza jurídica tanto a los consumidores como a los proveedores; son normas generales para obligar a que determinados criterios también influyan en las decisiones del regulador. También podrán ser objeto de reclamación.

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 6 votos a favor y 4 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Poblete y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Lavín.*

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar la letra d) del numeral 40).

Esta indicación se estimó incompatible con el texto antes aprobado.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar, en el literal d) del numeral 40) del artículo primero, la frase "e interpretar administrativamente".

*Puesta en votación la indicación precedente fue **rechazada** por 4 votos a favor y 6 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Lavín. Votaron en contra los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas y señora Fernández, Poblete y Tuma.*

Por la letra e), se reemplaza el literal e) del inciso 2°.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del Ejecutivo, para sustituir la letra e) por la siguiente:

e) Reemplázase el literal e) del inciso 2° por el siguiente:

"e) **Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Esta atribución será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.**

**Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico que evaluará la propuesta de normas e instrucciones. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores, designados por el Presidente de la República a través del procedimiento de selección de Altos Directivos Públicos previsto en el Título VI de la ley N° 19.882. En caso que la unanimidad de los miembros del Consejo considere que la propuesta de normas e instrucciones resulta manifiestamente ilegal, se lo representará así por escrito al Director Nacional del Servicio.**

**Los integrantes del Consejo durarán tres años en sus cargos. Los consejeros percibirán una dieta en pesos equivalente a 17 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 34 unidades tributarias mensuales por cada mes calendario. Un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del Consejo Técnico, los plazos que éste tendrá para emitir su pronunciamiento y de publicidad de sus actuaciones.**

**En la dictación de estas normas e instrucciones se podrá llevar a cabo un proceso de consulta pública con el fin de que los consumidores y proveedores opinen sobre su contenido y efectos, o formulen propuestas sobre los mismos. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas a que se refiere este literal, serán de carácter público y deberán ser enviadas al Servicio a través de los medios que disponga en su oficina virtual, disponible a través de la**

**web institucional. Las precitadas respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.**

**En el caso en que las normas e instrucciones de carácter general incidan en sectores regulados, deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica.**

**Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de décimo día.**".

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar la letra e) del numeral 40).

- Del diputado señor Poblete, para reemplazar las letras d) y e), del inciso segundo del artículo 58, por las siguientes:

"d) Requerir a cualquier proveedor contratos de adhesión en operación y eliminar las cláusulas abusivas que en ellos detecte;

e) Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar; sin alterar las obligaciones de la naturaleza de los contratos suscritos;".

- Del diputado señor Bellolio, para reemplazar la letra e) del inciso 2° por la siguiente:

“e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Esta atribución será ejercida una vez que el Consejo para la Protección de los Derechos de los Consumidores de esta ley acuerde la dictación de la normativa respectiva.".

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar en el literal e) a que se refiere el numeral 40), antes del punto y coma (;) un punto aparte (.) y, a continuación, los siguientes párrafos:

“En los procedimientos administrativos de dictación o modificación de normas de carácter general que correspondan en uso de sus atribuciones, el Servicio Nacional de Consumidor deberá mantener a disposición permanente

del público los antecedentes preparatorios necesarios que estime pertinentes para su formulación, en su sitio electrónico, en los términos previstos en el artículo 7° de la Ley N° 20.285. Los antecedentes deberán contener una estimación simple del impacto social y económico que la nueva regulación generará en el sector respectivo y podrán ser elaborados por el propio Servicio.

Durante el término de 15 días hábiles, el Servicio podrá recibir observaciones y opiniones del público en general, las que en ningún caso serán vinculantes. Dentro del mismo periodo, el Servicio deberá informar a los demás organismos públicos con competencias sectoriales que estén potencialmente involucrados, los que deberán pronunciarse sobre los impactos de las normas generales que se pretenden dictar y las estrategias de coordinación que puedan implementarse.

Con todo, el incumplimiento de las obligaciones referidas en los incisos precedentes no afectará en caso alguno la validez de los actos normativos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que fueren procedentes.”.

- Del diputado señor Tuma, para sustituir la letra e) del artículo 58 por la siguiente:

e) El Servicio deberá dictar las normas e instrucciones de carácter general que permitan la mayor claridad posible en las estipulaciones de los contratos de adhesión entre proveedores y consumidores, con el objeto de facilitar su correcta interpretación y fiscalizar su cumplimiento, sin perjuicio de la libertad de los contratantes para estipular prestaciones y beneficios en cada uno de ellos.

Asimismo, el Servicio deberá velar por que la aplicación práctica de los contratos de adhesión celebrados entre los proveedores y consumidores no afecten los beneficios a que tienen derecho los contratantes en razón de dichos contratos.

El señor Muñoz explicó que la consulta pública no sería vinculante, ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.

Los diputados señores Kast y Bellolio discreparon del planteamiento del señor Director.

El diputado señor Lavín presentó una indicación para *eliminar* en el inciso quinto la frase “ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas”.

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo para sustituir la letra e), salvo los párrafos segundo y tercero, fue aprobada por 6 votos a favor, 1 voto en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas y señora Fernández. Votó en contra el diputado señor Kast. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio y Lavín.*

*Puestos en votación los párrafos segundo y tercero de la indicación del Ejecutivo para sustituir la letra e), fue aprobada por 5 votos a favor, 3 votos en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Espejo, Kast, Lavín y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Chahin, señora Fernández y Poblete. Se abstuvo el diputado señor Farcas.*

*Puesta en votación la indicación del diputado señor Lavín fue aprobada por 9 votos a favor y 1 voto en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, Kast, Lavín, Poblete y Tuma. Votó en contra la señora Fernández.*

La indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselbergue se estimó incompatible con el texto antes aprobado.

La indicación del diputado señor Poblete fue declarada **inadmisible** por ser de iniciativa exclusiva del Presidente de la República al otorgar una nueva facultad al Servicio.

La indicación del diputado señor Bellolio se estimó incompatible con el texto antes aprobado.

Las indicaciones de los diputados señores Kast y Tuma fueron declaradas **inadmisibles** por ser de iniciativa del Presidente de la República.

Por la letra f), se reemplaza el literal f) del inciso segundo, por el siguiente:

“f) 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;”.

- Los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, formularon indicación para reemplazar, en la letra f) la frase que dice “Citar a declarar a” por otra que diga “Tomar declaraciones a”, la cual fue reemplazada por la del diputado señor Bellolio que se consigna más adelante.

- Los diputados señores Chahin, Farcas, señora Fernández y Poblete formularon una indicación para incorporar un párrafo 2° nuevo en la letra f) del numeral 40 del siguiente tenor: "**Si el citado debidamente apercibido no concurre, sin mediar justificación plausible, el Juzgado de Policía Local competente podrá ordenar su arresto hasta su concurrencia.**".

- Del diputado señor Bellolio para agregar a la letra f), después de "sancionatorio", la expresión "**, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.**".

*Puesta en votación la letra f) fue aprobada por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín y Poblete.*

*Puesta en votación la indicación para incorporar un párrafo segundo en la letra f) fue aprobada por 5 votos a favor y 3 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, y Poblete. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Edwards y Lavín.*

*Puesta en votación la indicación del diputado señor Bellolio fue aprobada por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín y Poblete.*

Por la letra g), se reemplaza el literal g) por el siguiente:

"g) 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;".

*Puesta en votación la letra g) fue aprobada por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín y Poblete.*

Por la letra h), se agrega el literal h) siguiente:

"h) Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de esta ley;".

*Puesta en votación la letra h) fue aprobada por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín y Poblete.*

Por la letra i), se agrega el literal i) siguiente:

"i) 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;".

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para reemplazar el literal i) por el siguiente:

"i) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.".

- Los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar, en la nueva letra i) del artículo 58, la frase que dice: "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." y, en la misma letra, aquella que dispone: "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;".

*Puesta en votación la letra i) es aprobada por 5 votos a favor, 2 en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández y Poblete. En contra votaron los diputados señores Edwards y Kast. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio y Lavín.*

La indicación del diputado señor Kast se estimó incompatible con el texto antes aprobado.

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselbergue fue* ***rechazada*** *por 4 votos a favor y 5 votos en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Lavín. Votaron en contra los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández y Poblete.*

En la letra j), se agrega el literal j) siguiente:

"j) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;".

*Puesta en votación la letra j) fue aprobada por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín y Poblete.*

Por la letra k), se agrega el literal k) siguiente:

"k) 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;".

*Puesta en votación la letra k) fue aprobada por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra l), se agrega el literal l) siguiente:

"l) 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;".

- El diputado señor Núñez formuló una indicación para agregar, en el literal l) el siguiente párrafo segundo, nuevo: “En el ejercicio de esta función, el Servicio llevará un Registro de Contratos de Adhesión.”.

La indicación precedente fue declarada **inadmisible** por ser de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

*Puesta en votación la letra l) fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra m), se agrega el literal m) siguiente:

“m) Realizar y promover estudios en el área del consumo;”.

En la letra n), se agrega el literal n) siguiente:

“n) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”.

*Puestas en votación las letras m) y n) fueron aprobadas por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

En la letra ñ), se agrega el literal ñ) siguiente:

“ñ) Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del Título IV de la ley, recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigaciones a causa de esas denuncias y, en su caso, dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor, el Servicio Nacional del Consumidor podrá promover un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar producirá el efecto de una transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;”.

- Indicación del diputado señor Chahin para reemplazar el literal ñ) por el siguiente:

“ñ) **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 éste proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado en conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 50G,**".

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 13 votos a favor. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Espinosa, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma, Van Rysselbergue.*

En la letra o), se agrega el literal o) siguiente:

"o) 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 éste 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;".

*Puesta en votación la letra o) fue aprobada por 9 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra p), se agrega el literal p) siguiente:

"p) 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; y".

*Puesta en votación la letra p) fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

En la letra q), el Ejecutivo presentó una indicación para reemplazar la letra q) por la siguiente:

q) Agrégase, el literal q) siguiente:

"q) Celebrar convenios con municipalidades para que éstas 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.".

*Puesta en votación la letra q) fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

- El Ejecutivo formuló una indicación para intercalar la siguiente letra r), pasando los actuales literales r), s), t) y v) a ser s), t), u) y v), respectivamente.

"**r) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.**".

*Puesta en votación la letra r) fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra r), que pasa a ser letra s), se deroga el inciso tercero.

*Puesta en votación la letra r) fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Kast, Lavín, Poblete y Tuma.*

Por la letra s), que pasa a ser letra t), se reemplaza su inciso séptimo, 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.".

El señor Grunberg destacó la importancia de esta disposición por las limitadas facultades del Servicio en esta materia.

- Los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, presentaron una indicación para sustituir el inciso séptimo, por el siguiente:

"El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá referirse únicamente a información relevante para el ejercicio de las atribuciones del servicio. La solicitud de la documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos o que constituyan información confidencial o sensible por referirse, entre otros, a la estrategia de negocios del proveedor.".

El señor Muñoz consideró esencial esta norma que tiene que ver con la debida reserva de la información y sostuvo que sería inadmisible la indicación.

El diputado señor Bellolio agregó que con la indicación se otorgan las facultades, pero se resguardan los derechos del proveedor.

El diputado señor Núñez compartió la opinión del señor Director del Sernac en el sentido que el artículo 59 quáter resguarda tales derechos.

El diputado señor Chahin consideró que se justifica plenamente eliminar la restricción de un año para pedir la información.

*Puesta en votación la letra s) fue aprobada por 7 votos a favor y 5 votos en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Espinosa, señora Fernández, Núñez, Poblete y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Berger, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe.*

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselbergue para reemplazar la letra s) fue* ***rechazada*** *por 6 votos a favor, 5 votos en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Edwards, Lavín, Tuma y Van Rysselberghe. Votaron en contra los diputados señores Espejo, Espinosa, señora Fernández, Núñez y Poblete. Se abstuvo el diputado señor Chahin.*

Por la letra t), que pasa a ser letra u), se modifica su inciso noveno, en el siguiente sentido:

i) Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por la frase “1.000 unidades tributarias mensuales”.

ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local” por “un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, que corresponda de acuerdo al turno”.

El señor Muñoz explicó que son multas por falta de entrega de información que consideran los elementos de prudencia. La incorporación del Ministro de Corte es a propósito de la entrega de información y no el fondo del asunto. Sostuvo que en casos especiales sería razonable otorgar prórrogas del plazo.

El diputado Edwards consideró que las 400 UTM de multa es un disuasivo suficiente.

El señor Muñoz señaló que depende de las utilidades que tenga la empresa, por eso hay lineamientos generales y específicos para aplicar la norma y las 1.000 UTM son un límite máximo.

Los diputados señores Bellolio, Lavín y Edwards formularon indicación para agregar el párrafo siguiente: “Se entenderá por injustificada aquella que no exprese causa justa o legítima. El Ministro correspondiente determinará si la demora es injustificada.”, la cual fue retirada.

*Puesta en votación la letra t) fue aprobada por 9 votos a favor y 3 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Berger y Edwards.*

Los diputados señor Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Poblete y Tuma formularon una indicación para agregar como letra v) un inciso penúltimo del siguiente tenor:

“**Así mismo, el Ministro de la Corte de Apelaciones podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.**”.

El señor Muñoz planteó que la propuesta anterior no es concordante con el sistema que establece el proyecto.

*Puesta en votación la indicación de los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Poblete y Tuma fue aprobada por 7 votos a favor y 4 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Núñez, Poblete y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Lavín, Berger y Van Rysselberghe.*

La letra v) del proyecto, que pasa a ser letra (w), deroga el inciso final.

*Puesto en votación este literal es aprobado por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- Indicación del Ejecutivo para agregar el literal y) por el siguiente:

x) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos:

"**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, las funciones señaladas en el inciso anterior y las de mediación colectiva y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí, cada una de las cuales será dirigida por un Subdirector del Servicio.**

**Los Subdirectores referidos 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 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.**".

El señor Muñoz explicó que se están incorporando divisiones que al igual que el segundo nivel jerárquico en el Servicio van a quedar afectos al régimen de Alta Dirección Pública.

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por unanimidad. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma, Van Rysselberghe.*

Por el numeral 41), se elimina en el artículo 58 bis la frase “y de policía local”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para *eliminar* el numeral 41).

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 13 votos a favor. Votaron a favor los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Espinosa, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma, Van Rysselberghe.*

- Del Ejecutivo, para eliminar el numeral 41), adecuando la numeración de los numerales siguientes.

Se considera incompatible con el texto aprobado anteriormente.

Por el numeral 42), que pasa a ser numeral 41), se reemplaza 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 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) Destitución por negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones.

d) Incapacidad.

La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República, con el informe favorable de la Corte Suprema, a requerimiento del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. El informe favorable deberá ser emitido por el pleno de la Corte, especialmente convocado al efecto, y deberá reunir el voto conforme de la mayoría de sus miembros en ejercicio.

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) Las demás que establezcan las leyes.

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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De la diputada señora Fernández, para agregar en la letra c) del artículo 59, después del punto aparte, que pasa a ser coma, la frase “**faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley.**”.

- Del diputado señor Kast, don Felipe, para incorporar, en el numeral 42), la siguiente frase final al inciso segundo del artículo 59:

“La persona que haya cesado en el cargo de Director Nacional, no podrá presentarse a cargos de elección popular dentro del plazo de un año inmediatamente anterior a la elección.”.

Se consideró incompatible con la aprobación anterior.

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para *eliminar*, en el inciso tercero del artículo 59, la frase que dice: “, con el informe favorable de la Corte Suprema, a requerimiento del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. El informe favorable deberá ser emitido por el pleno de la Corte, especialmente convocado al efecto, y deberá reunir el voto conforme de la mayoría de sus miembros en ejercicio.”.

-Del Ejecutivo, para agregar en el numeral 42), que pasa a ser 41), el siguiente inciso cuarto nuevo al artículo 59:

“**En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquellos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional las normas establecidas en el Título VI de la ley N° 19.882.**”.

*Puesto en votación el numeral 42) con la indicación del Ejecutivo fue aprobada por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

*Puestas en votación las indicaciones de la diputada señora Fernández y de los señores Bellolio, Edwards, Lavin y Van Rysselberghe fueron aprobadas por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para agregar en la letra e), del inciso cuarto del artículo 59, una frase final que diga: “Tampoco podrá delegarse la resolución de las reclamaciones cuya cuantía supere las 300 UTM.”, la cual fue retirada.

El diputado señor Bellolio aclaró que la indicación tiene por objeto hacer responsable al director regional cuando las causas sean de mayor cuantía. La indicación fue retirada.

Por el <u>numeral 43)</u>, que pasa a ser numeral 42), se reemplaza 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.”.

Se presentaron las siguientes indicaciones:

- De los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para eliminar el numeral 43).

- De la diputada señora Fernández, para reemplazar, en el artículo 59 bis propuesto, la frase “respecto de los hechos constitutivos de infracciones” por “en su rol fiscalizador y respecto de los hechos”.

Ambas indicaciones fueron retiradas.

El señor Grunberg precisó que el artículo 59 bis propuesto son normas que existen para otros servicios fiscalizadores que establecen el carácter de ministros de fe de dichos funcionarios y los hechos que indica constituirán presunciones legales.

*Puesto en votación el numeral 43) fue aprobado por 8 votos a favor y 4 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Espejo, Espinosa, Farcas, señora Fernández, Núñez, Poblete y Tuma. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Berger, Edwards y Lavín.*

Por el numeral 44), que pasa a ser 43), se agrega el artículo 59 ter:

“Artículo 59 ter.- El Servicio Nacional del Consumidor se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quien representará al Servicio y será nombrado por el Director Nacional, mediante el Sistema de Alta Dirección Pública.”.

- El Ejecutivo presentó una indicación para reemplazar en el actual numeral 44), la frase del artículo 59 ter “, quien representará al Servicio y será nombrado por el Director Nacional, mediante el Sistema de Alta Dirección Pública.” por la siguiente frase: “**, quien 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. El Director Nacional y los Directores Regionales no podrán ser candidatos a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.**”.

*Puesto en votación el numeral 44) con la indicación del Ejecutivo fue aprobada por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

Por el numeral 45), que pasa a ser 44), se agrega el artículo 59 quáter:

"Artículo 59 quáter.- 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. 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 la ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.".

*Puesto en votación el numeral 45) fue aprobada por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- El diputado señor Kast, don Felipe, formuló una indicación para incorporar el siguiente numeral 46):

46) Agrégase el siguiente artículo 59 quinquies:

"Artículo 59 quinquies (59 D).- Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 51 de la presente ley, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo elaborará un registro de personas naturales o jurídicas que puedan ejercer el patrocinio del Servicio Nacional del Consumidor en demandas colectivas de interés difuso.

Los abogados que ejerzan este patrocinio estarán sujetos, en el cumplimiento de sus deberes, a las responsabilidades propias del ejercicio de la profesión y, además, a las que se regulan en esta ley.

Los defensores de los consumidores ejercerán su función con transparencia, de manera de permitir a los defendidos el conocimiento de los derechos que les confiere esta ley, así como de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las actividades que emprendan en el cumplimiento de sus funciones.".

El señor Muñoz acotó que habría una confusión en la indicación, ya que se refiere a patrocinio que lo ejercen los abogados y asociaciones de consumidores que tienen su propio registro.

- Indicación de los diputados señores Bellolio, Edwards, Lavín y Van Rysselberghe, para agregar al artículo primero, el siguiente numeral 46):

46) Agrégase los artículos 59 A, 59 B, 59 C, 59 D, 59 E y 59 F:

“Artículo 59 A.- Créase una comisión asesora del Ministro de Economía, Fomento y Turismo denominada "Consejo para la Protección de los Derechos de los Consumidores", en adelante el Consejo, que tendrá la función de asesorarlo en la identificación y formulación de políticas, medidas, normas e instrucciones de carácter general y demás actividades encaminadas a velar por el correcto funcionamiento de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, procurando que exista una adecuada coordinación entre las actividades de los distintos organismos y actores involucrados en las operaciones reguladas en dicha ley.

Artículo 59 B.- El Consejo estará integrado por:

a) El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, quien lo presidirá;

b) El Director del Servicio Nacional del Consumidor; y,

c) El Fiscal Nacional Económico.

En caso de que el Consejo trate materias vinculadas con mercados que ya se encuentran regulados por otras leyes, formarán parte de él los jefes de servicios relacionados y los superintendentes respectivos, si los hubiere.

Artículo 59 C.- El Consejo podrá realizar audiencias en las cuales participen otros funcionarios de la Administración del Estado, representantes del sector privado y la sociedad civil, asociaciones de consumidores, asociaciones gremiales o de proveedores, si lo estimare conveniente para mejor resolver.

Artículo 59 D.- Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo tendrá las siguientes atribuciones:

a) Asesorar al Ministro de Economía, Fomento y Turismo en la interpretación administrativa de la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

b) Proponer al Ministro de Economía, Fomento y Turismo la dictación de normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que la ley N° 19.496 le confiere al Servicio Nacional del Consumidor. Estas normas deberán ser sistematizadas de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general.

c) Analizar el funcionamiento de los mercados y realizar una revisión de las medidas, tanto legales como provenientes de prácticas comerciales, que puedan derivar en conductas contrarias a la ley de protección al consumidor.

d) Requerir informes al Servicio Nacional de Consumidor, a las Superintendencias, o Subsecretarías o cualquier otro organismo público, para el adecuado cumplimiento de su función normativa.

e) Promover medidas de autorregulación en los mercados, que vayan en beneficios de la transparencia e información y la protección del consumidor.

Artículo 59 E.- La Subsecretaría de Economía prestará el apoyo técnico y administrativo que sea necesario para el funcionamiento del Consejo. Actuará como Secretario Ejecutivo del Consejo, un funcionario designado por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La Secretaría Ejecutiva del Consejo será responsable del correcto desarrollo de todas las actividades necesarias para implementar los acuerdos del Consejo y dar cumplimento a sus proposiciones.

Artículo 59 F.- Las autoridades y directivos de los órganos de la Administración del Estado prestarán al Consejo, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, toda la colaboración que éste les solicite.”.

El Presidente de la Comisión declaró **inadmisible** las dos indicaciones anteriores por ser de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Por el artículo segundo del proyecto, se introducen las siguientes modificaciones al decreto ley N° 2.757, que establece normas sobre Asociaciones Gremiales:

En el numeral 1), se agrega 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 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 el numeral 2), se agrega 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.”.

El diputado señor Edwards reitera su sorpresa de que se autorice a organizaciones privadas a utilizar fondos del Estado.

*Puestos en votación los numerales 1) y 2) precedentes, fueron aprobados por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- El Ejecutivo formuló una indicación para agregar un artículo tercero del siguiente tenor:

“Artículo Tercero.- 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 Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el siguiente literal l), nuevo:

“l) 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.”.

*Puesto en votación el artículo tercero fue aprobado por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Berger, Chahin, Edwards, Espejo, Farcas, señora Fernández, Lavín, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- El Ejecutivo formuló una indicación para agregar un artículo cuarto, del siguiente tenor:

"Artículo cuarto.- Con el objeto de promover un ejercicio coherente de las atribuciones los órganos del Estado con competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios y la existencia de diálogo regulatorio, deberá propenderse a la coordinación entre dichos órganos.

Para el cumplimiento del fin señalado en el inciso anterior, existirá un comité de coordinación integrado por las autoridades que determine un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Asimismo, dicho Reglamento, que deberá llevar la firma de los Ministros de Hacienda y de Secretaría General de la Presidencia, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del comité.".

El diputado señor Bellolio hizo presente que la indicación recoge la idea de diálogo regulatorio pero adolece de vacíos, ya que no establece una periodicidad para reunirse.

El diputado Chahin propuso que sea el Ejecutivo que proponga una indicación con sesiones a lo menos semestralmente así como definir la concurrencia de los titulares o representantes legales.

El diputado señor Tuma observó también que no se fija un plazo para dictar el reglamento.

El señor Luis Felipe Céspedes manifestó que no se ha podido redactar una propuesta en tan breve tiempo pero asume el contenido de lo planteado para presentarla en el trámite de la Comisión de Constitución.

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 7 votos a favor y 4 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Chávez, Farcas, señora Fernández, Meza, Núñez y Poblete. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Van Rysselberghe*.

Por el artículo primero transitorio, se señala que la presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la

Ley N° 19.496: 2°; 16; 24 inciso final respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 41; 49 inciso segundo; 50, con excepción de la derogación del actual inciso final; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 O; 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; 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); el nuevo 58 letra ñ); 58 bis; y 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, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2017;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, desde el 1 de julio de 2017; y

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez, desde el 1 de enero de 2018.

- Indicación del Ejecutivo, para eliminar en el inciso primero el vocablo “y” ubicado entre las frases “58 bis;” y “59 en cuanto”, y para intercalar, entre la frase “del nuevo inciso cuarto” y el punto seguido (.), la siguiente frase: “**; y 59 ter, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales**”.

El señor Muñoz comentó respecto a la gradualidad que las facultades sancionatorias se aplican gradualmente. El aumento de personal se da principalmente en regiones y se busca tener datos comparativos entre direcciones regionales que permitan ir mejorando el sistema. Aquellas direcciones sin abogados tendrán un administrador que los asesore transitoriamente.

El diputado Núñez lamentó que en algunas regiones se aplique con tardanza la ley respecto a otras lo que generará críticas justificadas.

El diputado señor Tuma enfatizó la importancia que tiene entregar suficiente información a la ciudadanía.

El diputado señor Kast consultó qué variables deben evaluarse para mejorar el proyecto a futuro.

El diputado Van Rysselberghe coincidió con hacer la implementación del proyecto de la manera más gradual.

El señor Luis Felipe Céspedes destacó que la institucionalidad que se está discutiendo no debería afectar negativamente el clima económico. Leyes importantes y complejas han demorado dos o tres años en ponerse en aplicación.

El señor Muñoz resaltó que las facultades de interpretación son aconsejables que sean coincidentes con la fecha de inicio de la aplicación de la ley. Sobre la evaluación de la ley en la Ley de Presupuestos se hace cargo de determinar líneas de base para llevar la estadística necesaria, los que serán contrastados.

*Puesto en votación el artículo primero transitorio y la indicación precedente fueron aprobados por 10 votos a favor y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma, y Van Rysselberghe. Se abstuvo el diputado señor Edwards*.

- Los diputados señores Chahin, Chávez, señora Fernández, Meza, Núñez, Poblete y Tuma formulan una indicación para reemplazar en las letras a) y b) del artículo primero transitorio el guarismo “2017” por “**2016**” y en la letra c) “2018” por “**2017**”.

El Presidente de la Comisión declaró admisible la indicación.

Sometida a votación la admisibilidad de la indicación fue aprobada por 7 votos a favor, 4 votos en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Chávez, Farcas, señora Fernández, Meza, Núñez, y Poblete. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Van Rysselberghe. Se abstuvo el diputado señor Tuma.

El señor Ministro sostuvo que a su juicio es materia de iniciativa del Ejecutivo y que más adelante formularía indicación para hacer coincidir la vigencia del proyecto que es un año posterior a la publicación con el inicio en regiones.

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 8 votos a favor y 4 votos en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Chávez, Farcas, señora Fernández, Meza, Núñez, Poblete, Tuma. Votaron en contra los diputados señores Bellolio, Edwards, Kast y Van Rysselberghe.*

El diputado señor Bellolio hizo reserva de constitucionalidad de la indicación por estimar que corresponde a la iniciativa exclusiva del Presidente de la República conforme al inciso tercero del artículo 65 de la Constitución Política.

En el artículo segundo transitorio, se dispone que los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley, seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.

*Puesto en votación el artículo segundo transitorio fue aprobado por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, Edwards, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma, y Van Rysselberghe*.

En el artículo tercero transitorio, se establece que en las causas que se funden en hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que comenzarán a regir de acuerdo al cronograma descrito en las letras a), b) y c) del artículo primero transitorio anterior, serán competentes para conocer y resolver de ellas los tribunales señalados en el texto de la Ley N° 19.496 vigente al momento de la ocurrencia de dichos hechos, contando con todas las atribuciones que dicha ley les confería.

El diputado señor Chahin consultó que ocurre con hechos permanentes.

El señor Muñoz precisó que deben entenderse ocurridos durante la vigencia de la nueva ley y quedan sujetos a ella.

*Puesto en votación el artículo tercero transitorio fue aprobado por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, Edwards, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma, y Van Rysselberghe.*

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo y Pilowsky, para agregar un artículo transitorio del siguiente tenor, que pasa a ser cuarto transitorio:

"**Artículo cuarto transitorio.- Las facultades entregadas por la presente ley, en los literales d) y e) del artículo 58 de la ley N° 19.496, solo podrán ser ejercidas una vez publicado en el Diario Oficial el reglamento a que alude el artículo 4° permanente de esta ley**.".

El señor Luis Felipe Céspedes sostuvo que, a su juicio, sería una indicación inadmisible.

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 8 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Tuma, y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los diputados señores Núñez y Poblete*.

En el artículo cuarto transitorio, que pasa a ser quinto transitorio, **se 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 las siguientes materias:**

**1) Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable.**

El encasillamiento en esta planta podrá incluir personal de otras instituciones. En cualquier caso deberán encasillarse en primer lugar los funcionarios que sean titulares de cargos de planta del Servicio Nacional del Consumidor.

**2) Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial podrá determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como,** las contempladas en el artículo 1° de la ley N° 19.553**, 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** y remuneraciones **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.**

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 más cercano al total de remuneraciones que perciba el funcionario traspasado.

**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.** Conjuntamente con el traspaso del personal, se traspasarán los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho, en caso que se incluya personal de otras instituciones.

**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 mantendrán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para su reconocimiento.**

- Indicación del Ejecutivo, para:

- *Eliminar* en el numeral 1) el párrafo segundo.

- Reemplazar, en el numeral 2), la frase “las contempladas en al artículo 1° de la ley N° 19.553” por “**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**”.

- *Eliminar*, en el párrafo segundo del numeral 2), la frase “y remuneraciones”.

- Agregar, en el numeral 3), el siguiente párrafo segundo, nuevo:

“**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.**”.

- Reemplazar el numeral 4), por el siguiente:

“**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 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.**”.

- *Eliminar* en el numeral 5) la frase “Conjuntamente con el traspaso del personal, se traspasarán los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho, en caso que se incluya personal de otras instituciones.”.

- Intercalar en el numeral 7) letra d), entre las palabras “encasillados” y “mantendrán”, la frase “**y traspasados**”.

El diputado señor Edwards objetó que estas materias se regulen en un decreto con fuerza de ley, ya que considera que la práctica es que se haga por ley.

El señor Grunberg explicó que el proyecto contiene normas de estilo que se han elaborado con la Dirección de Presupuestos.

*Puesto en votación el artículo cuarto transitorio, con el numeral 1) y la indicación del Ejecutivo fue aprobado por 8 votos a favor, 2 en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, Chávez, Farcas, señora Fernández, Meza, Núñez, Poblete y Tuma. Votaron en contra los diputados señores Edwards y Van Rysselberghe. Se abstuvieron los diputados señores Bellolio y Kast.*

*Puesto en votación el artículo cuarto transitorio, con los numerales 2) a 7) y las indicaciones del Ejecutivo fue aprobado por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, Edwards, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- Indicación de los diputados señores Chahin, Espejo y Tuma para agregar el siguiente artículo transitorio:

"**Artículo sexto transitorio.- El Reglamento señalado en el artículo cuarto transitorio, y los demás que resulten necesarios para la implementación de esta ley, deberán dictarse en un plazo de 1 año desde su publicación.**".

*Puesta en votación la indicación precedente fue aprobada por 10 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma, y Van Rysselberghe.*

En el artículo quinto transitorio, que pasa a ser séptimo transitorio, se señala que **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 ley N° 19.882.**

- El Ejecutivo presentó una indicación para intercalar entre la frase "ley N° 19.882" y el punto final (.) la frase "**, 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 cuarto transitorio de esta ley**".

En el artículo sexto transitorio, que pasa a ser octavo transitorio, **se establece que el mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año 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**.

En el artículo séptimo transitorio, que pasa a ser noveno transitorio, **se faculta 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.**".

*Puestos en votación los artículos quinto, sexto y séptimo transitorios, y la indicación del Ejecutivo al artículo quinto transitorio, fueron aprobados por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, Edwards, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe.*

- Indicación del Ejecutivo para agregar un artículo octavo transitorio, que pasa a ser décimo transitorio, del siguiente tenor:

"**Artículo octavo transitorio.- 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.**".

*Puesta en votación la indicación del Ejecutivo precedente, fue aprobada por 12 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Bellolio, Chahin, Chávez, Edwards, Farcas, señora Fernández, Kast, Meza, Núñez, Poblete, Tuma y Van Rysselberghe*.

\+ +

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las demás consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo, recomienda aprobar el siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo primero.- Introdúcense las siguientes modificaciones a 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) Modifícase el artículo 8° en el siguiente sentido:

a) Reemplázase en el encabezado, la frase "sólo 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;”.

f) Agrégase el literal h) siguiente:

“h) Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores, e”.

“i) **Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales.”.**

3) Modifícase el artículo 9° en el siguiente sentido:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

“a) Repartir 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;”.

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente, pasando la letra e) actual a constituir la letra f):

“**e) Constituirse u operar con la principal 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.”**.

4) Modifícase el artículo 11 bis en el siguiente sentido:

a) Derógase en el inciso primero la frase: “, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8°”.

b) Agrégase el siguiente inciso cuarto:

“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°.”.

c) Agrégase el siguiente inciso final:

“Un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo 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.”.

5) 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”.

6) 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 mil quinientas unidades tributarias mensuales.”.

7) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 23, la frase “cien a trescientas” por “100 a 3.000”.

8) 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 “3.000”, respectivamente.

c) En el inciso tercero, reemplázase la frase “El juez” por la frase “El Servicio o el juez”.

**d) Reemplázase el inciso final por los siguientes tres incisos, que pasan a ser cuarto, quinto y sexto, respectivamente:**

**"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, 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 gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 y la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial. Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta en seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.**

**Adicionalmente, 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. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.**

**Para efectos de lo dispuesto en este artículo respecto de las facultades sancionatorias del Servicio, éste deberá dictar normas de orden interno que señalen lineamientos relativos a la manera en la que se ponderará cada uno de los criterios considerados para la aplicación de las multas.**”.

9) Modifícase el artículo 25 del siguiente modo:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “150” por “750”.

b) En el inciso segundo, reemplázase el guarismo “300” por “1.500”.

c) Intercálanse entre el inciso segundo y el inciso tercero, que pasa a ser quinto, los siguientes incisos:

"**En los casos señalados en el inciso anterior, cuando el motivo de la suspensión, interrupción, paralización o no prestación del servicio sea imputable al proveedor, éste deberá indemnizar al usuario afectado. Dicha indemnización se denominará punitiva, y deberá ser equivalente al monto pagado en su última boleta por cada día sin suministro, con un tope máximo de doce meses, debiendo reflejarse en la próxima boleta de pago. Esto sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones e indemnizaciones que establece la ley, y que puedan corresponder al usuario o consumidor.**

**Se entenderá como un día sin suministro, cuando el servicio haya sido interrumpido por 4 horas o más de forma continua o sin previo aviso. En el caso de las zonas rurales, la indemnización señalada en el inciso anterior, será procedente cuando la interrupción se haya verificado en dos días distintos, durante 4 o más horas por día.".**

10) Modifícase el artículo 26 en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázase las palabras "seis meses" por la frase "dos años".

b) En el inciso primero, reemplázase la frase "se haya incurrido en" por la frase "haya cesado".

c) Agrégase al inciso primero del artículo 26, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, la siguiente frase: "**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", en el inciso segundo y, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, agrégase la siguiente frase:

"Asimismo, el plazo se interrumpirá por la intervención del Servicio, entendiendo por ésta cualquier requerimiento formal al proveedor a propósito de la infracción en cuestión **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.".

11) Reemplázase en el artículo 29, la frase "de cinco a cincuenta" por la frase "**de hasta 300**".

12) 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 10 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 ésta como falsa, tendrá el denunciado la oportunidad para hacer valer sus alegaciones, dentro de tercero día en una audiencia citada para tal efecto.**

**En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia, o de que habiendo concurrido a ésta el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario.**

13) Reemplázase el artículo 34 por el siguiente:

"**Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio, 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 48 horas contados desde el requerimiento formal del Servicio."**.

14) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 35, la frase "juez competente" por "Servicio o el juez competente, en su caso,".

15) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 41, las expresiones "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 éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos" por la siguiente: "Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.".

16) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 45, el guarismo "750" por "3.000".

17) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 49, la frase “El juez podrá” por “**El Servicio o el Juez, según corresponda, podrán**”.

18) Reemplázase el epígrafe del TITULO IV, por el siguiente: “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley”.

19) 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 considerará de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Se considerará 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.”.

20) Reemplázase el artículo 50 A, por el siguiente:

“**Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor.**

**En las causas cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, el consumidor podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.**

**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.**

**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.**

**El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor. La acción se tramitará conforme al siguiente procedimiento:**

**a) La demanda deberá ser interpuesta por escrito. Deducida la demanda, citará el tribunal a la audiencia sumaria del décimo día hábil después de la última notificación, ampliándose este plazo, si el demandado no está en el lugar del juicio, con todo el aumento que corresponda en conformidad a lo previsto en el artículo 259 del Código de Procedimiento Civil.**

**b) 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 su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y que se encuentra 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.**

**c) El proveedor demandado deberá contestar la demanda por escrito, con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha de realización de la audiencia sumaria. La falta de comparecencia del demandado debidamente emplazado a la audiencia sumaria implicará su rebeldía.**

**d) 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.**

**e) La audiencia sumaria se iniciará con la relación breve y sintética, que harán las partes ante el juez, del contenido de la demanda y de la contestación. El tribunal deberá llamar siempre a las partes a conciliación durante la audiencia y podrá hacerlo durante el resto del procedimiento.**

**El tribunal ordenará la rendición de prueba si lo estimare necesario, caso en el cual fijará los puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos sobre los cuales ésta debe recaer. En contra de la resolución que reciba la causa a prueba sólo procederá recurso de reposición, el que deberá promoverse verbalmente en la misma audiencia sumaria y será resuelto de inmediato. La prueba deberá rendirse íntegramente en la audiencia sumaria, sin perjuicio de la suspensión parcial que proceda a solicitud de parte o de oficio, por el sólo motivo de existir imposibilidad absoluta de rendir determinado medio de prueba en la fecha prevista para la misma. La prueba será apreciada por el tribunal conforme a las reglas de la sana crítica.**

**f) Concluida la recepción de la prueba, las partes formularán verbal y brevemente las observaciones que ésta les merezca.**

**g) Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia sumaria, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de ésta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee.**

**h) La sentencia definitiva se pronunciará sobre la acción deducida y sobre los incidentes, o sólo sobre éstos cuando sean incompatibles con aquélla. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los quince días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia sumaria.**

**i) Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, 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.**

**El mismo procedimiento señalado anteriormente se aplicará para el caso que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo indicado en el inciso segundo.**

**Si se promueve un juicio de indemnización de perjuicios una vez que la resolución sancionatoria ha quedado firme, no se admitirán**

**pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción y con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.**".

21) Reemplázase el artículo 50 B por el siguiente:

"Artículo 50 B.- En lo no previsto para 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 para el procedimiento establecido en el inciso quinto del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 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 tercero de este título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.** ".

22) Reemplázase el artículo 50 C por el siguiente:

"Artículo 50 C.- La denuncia no requerirá patrocinio de abogado. Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor. **Para comparecer ante los tribunales de justicia siempre se requerirá patrocinio de abogado habilitado.**

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.".

23) 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 o del tribunal, según corresponda, 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 dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.**".

24) Agrégase, a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe:

"Párrafo 2°
Del procedimiento sancionatorio".

25) 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.**

**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 éste proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado, respuesta que por escrito deberá efectuar 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, una vez cumplidas sus estipulaciones, las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor. 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 éste no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación, a cargo de la entidad que recibió la denuncia. 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.**

**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, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.**

**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. 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 deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.**

26) Agréganse los artículos 50 H a 50 P:

“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario **abogado** del Servicio **a quien se le haya delegado la atribución** que recibirá el nombre de instructor. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor un plazo de **10** 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, los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L.**

**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 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, personalmente, por carta certificada o correo electrónico **previamente registrado para estos efectos**, en el domicilio que tenga registrado ante el Servicio o en el que se señale en la denuncia, según sea el caso. 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.

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 pruebas 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 de cinco días **fatales**, 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 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.

Artículo 50 M.- Emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá en el plazo de diez días **fatales**, 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 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 éste 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) Para las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, que no sean reincidentes, una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores;**

**d) 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, y**

**e) En general, cualesquiera otras medidas que de conformidad a esta ley, tengan por objeto prevenir y/o corregir la infracción cometida.**

**Lo señalado anteriormente 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 pago de toda multa aplicada deberá ser acreditado ante el Servicio, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que ésta debió ser pagada.

**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 ésta.**

**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 sólo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. El recurso jerárquico será improcedente.**

**Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que éste 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. En la reclamación por ilegalidad el juez podrá 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 un 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 cobro de la multa mientras la resolución que la aplica no se encuentre ejecutoriada.**

**La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el inciso quinto del artículo 50 A. 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 aplique 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 diera 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 por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la de mayor gravedad.**

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

27) Reemplázase en el Párrafo 2° del Título IV, la frase “Párrafo 2°” por “Párrafo 3°”.

28) Modifíquese el artículo 51 de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en la letra b) del numeral 1, la palabra "asamblea" por "**directorio**".

b) Elimínase en el numeral 2 la frase “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.”.

29) Reemplázase la letra b) del artículo 52, por la 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.**".

30) 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) Agrégase en el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, lo siguiente: “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 un cincuenta por ciento.**”.

31) Modifícase el artículo 53 C en el siguiente sentido:

a) Agrégase en el literal c), a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase: “**En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en un 25% la indemnización determinada en la sentencia.**”.

b) Agrégase el siguiente inciso final:

“**Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la suspensión de la vista de la causa por el motivo establecido en el Nº 5 del artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.**

32) Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe:

“Párrafo 4°
El procedimiento de Mediación Colectiva”.

33) Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 **R**:

“Artículo 54 H.-. En aquellos casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, podrá iniciarse una mediación colectiva, conforme a las reglas señaladas en este Párrafo.

La mediación colectiva es un procedimiento administrativo especial, **a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del Servicio,** cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en el caso de conductas que los afecten. Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo no dispuesto por este párrafo, se estará a las normas contempladas en la ley N° 19.880.

La mediación colectiva se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

**El Servicio Nacional del Consumidor no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos, y mientras éstas se encuentren pendientes.**

Artículo 54 I.- En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio **deberá ordenar la participación de la o las Asociaciones de Consumidores que hayan iniciado el procedimiento por denuncia, salvo manifestación en contrario de éstas**. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones **que se establecen en la presente ley**, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar.

Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este

plazo podrá ser prorrogado por **una sola vez, hasta por** tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término del procedimiento.

Artículo 54 K.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al Servicio si acepta participar de la mediación colectiva. Este plazo podrá prorrogarse, 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, la mediación se entenderá fallida, y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 L.- En la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y de los efectos jurídicos que ésta produce.

Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el Servicio en resolución de término respectiva.

Artículo 54 M.- Una vez iniciado un procedimiento de mediación colectiva, esta circunstancia será informada en el sitio web del Servicio, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado de la mediación y la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el procedimiento de mediación colectiva, los consumidores potencialmente afectados y las Asociaciones de Consumidores mencionadas en el artículo anterior, podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo.

Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N° 19.880.

Artículo 54 N.- 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, la mediación se entenderá fallida y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 Ñ.- A solicitud del proveedor, el Servicio podrá decretar reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto los funcionarios encargados de la tramitación del procedimiento como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la emisión de informes.

**El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva del inciso precedente, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento de mediación y que se haya decretado reserva respecto de terceros ajenos a la mediación, será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales.**

**Si la infracción la cometiere cualesquiera de las partes involucradas, o terceros intervinientes en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de prisión en sus grados medio a máximo o multa de uno a cinco sueldo vitales.**

Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación.

Artículo 54 O.- 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. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Artículo 54 P.- **En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar a lo menos: 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los**

**consumidores afectados; 2) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados; y 4) los procedimientos por los que 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 antecedente de la mediación.**

**La copia autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo, surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos 30 días desde la publicación de un 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. Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a ésta, deberán hacer presente su disconformidad al Servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo.**

**El incumplimiento de los términos contenidos en el acuerdo constituye una infracción a la presente ley.**

Artículo 54 Q.-. Sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B.

Artículo 54 R.- Un Reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la sustanciación de cada una de las etapas del procedimiento de mediación colectiva, la forma de resolver las incidencias que se planteen por las partes y, en general, todas las demás materias que resulten necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este Párrafo.”.

34) Reemplázase en el inciso primero del artículo 55 D, la frase “mil unidades tributarias mensuales” por la frase “2.000 unidades tributarias mensuales”.

35) Reemplázase en el inciso final del artículo 56, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del

derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.”.

36) 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”.

37) 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.

38) Reemplázase en el artículo 56 H, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”.

39) Incorpórase el siguiente inciso segundo al artículo 57:

“El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y estará sometido al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.”.

40) Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 58:

a) Reemplázase el literal a) del inciso segundo por el siguiente:

“**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, 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 que corresponda.**

**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.**

**Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 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.**

**Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.**".

b) Reemplázase el literal b) del inciso segundo por el siguiente:

"b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios, consagrados en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley;".

c) Reemplázase el literal c) del inciso segundo por el siguiente:

"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) Reemplázase el literal d) del inciso segundo por el siguiente:

"d) **Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. La atribución interpretativa será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio**;".

e) Reemplázase el literal e) del inciso segundo por el siguiente:

"e) **Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Esta atribución será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.**

**Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico que evaluará la propuesta de normas e instrucciones. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores, designados por el Presidente de la República a través del procedimiento de selección de Altos Directivos Públicos previsto en el Título VI de la ley N° 19.882. En caso que la unanimidad de los miembros del Consejo considere que la propuesta de normas e instrucciones resulta manifiestamente ilegal, se lo representará así por escrito al Director Nacional del Servicio.**

**Los integrantes del Consejo durarán tres años en sus cargos. Los consejeros percibirán una dieta en pesos equivalente a 17 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 34 unidades tributarias mensuales por cada mes calendario. Un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del Consejo Técnico, los plazos que éste tendrá para emitir su pronunciamiento y de publicidad de sus actuaciones.**

**En la dictación de estas normas e instrucciones se podrá llevar a cabo un proceso de consulta pública con el fin de que los consumidores y proveedores opinen sobre su contenido y efectos, o formulen propuestas sobre los mismos. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas a que se refiere este literal, serán de carácter público y deberán ser enviadas al Servicio a través de los medios que disponga en su oficina virtual, disponible a través de la web institucional. Las precitadas respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.**

**En el caso en que las normas e instrucciones de carácter general incidan en sectores regulados, deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica.**

**Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de décimo día**;".

f) Reemplázase el literal f) del inciso segundo por el siguiente:

"f) 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**;".

g) Reemplázase el literal g) del inciso segundo por el siguiente:

"g) 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;".

h) Agrégase en el inciso segundo, el literal h) siguiente:

"h) Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de esta ley;".

i) Agrégase en el inciso segundo, el literal i) siguiente:

"i) 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;".

j) Agrégase en el inciso segundo, el literal j) siguiente:

"j) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;".

k) Agrégase en el inciso segundo, el literal k) siguiente:

"k) 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;".

l) Agrégase en el inciso segundo, el literal l) siguiente:

“l) 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;”.

m) Agrégase en el inciso segundo, el literal m) siguiente:

“m) Realizar y promover estudios en el área del consumo;”.

n) Agrégase en el inciso segundo, el literal n) siguiente:

“n) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”.

ñ) Agrégase en el inciso segundo, el literal ñ) siguiente:

“ñ) **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 éste proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado en conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 50G;**”.

o) Agrégase en el inciso segundo, el literal o) siguiente:

“o) 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 éste 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;”.

p) Agrégase en el inciso segundo, el literal p) siguiente:

“p) 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; y”.

q) Agrégase en el inciso segundo, el literal q) siguiente:

“q) **Celebrar convenios con municipalidades para que éstas 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.**”.

r) **Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras**.

s) Derógase el inciso tercero.

t) Reemplázase su inciso séptimo, 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.”.

u) Modifícase su inciso noveno, en el siguiente sentido:

i) Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por la frase “mil unidades tributarias mensuales”.

ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local” por “un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, que corresponda de acuerdo al turno”.

v) Agrégase el siguiente inciso:

**“Asimismo, el Ministro de la Corte de Apelaciones podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.”.**

w) Derógase el inciso final.

x) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos:

"**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, las funciones señaladas en el inciso anterior y las de mediación colectiva y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí, cada una de las cuales será dirigida por un Subdirector del Servicio.**

**Los Subdirectores referidos 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 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.**".

41) 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 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) Destitución por 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.

La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República.

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) 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.”.

42) 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.”.

43) Agrégase el artículo 59 ter:

“Artículo 59 ter.- El Servicio Nacional del Consumidor se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional**, quien 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. El Director Nacional y los Directores Regionales no podrán ser candidatos a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.**”.

44) Agrégase el artículo 59 quáter:

“Artículo 59 quáter.- 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. 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 Nº19.880, 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 la ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.".

Artículo Segundo.- Introdúcense las siguientes modificaciones al 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 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.".

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 Tercero.- 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 Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el siguiente literal l):

"l) 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 Cuarto.- Con el objeto de promover un ejercicio coherente de las atribuciones los órganos del Estado con competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios y la existencia de diálogo regulatorio, deberá propenderse a la coordinación entre dichos órganos.

Para el cumplimiento del fin señalado en el inciso anterior, existirá un comité de coordinación integrado por las autoridades que determine un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Asimismo, dicho Reglamento, que deberá llevar la firma de los Ministros de Hacienda y de Secretaría General de la Presidencia, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del comité.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 inciso final respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 41; 49 inciso segundo; 50, con excepción de la derogación del actual inciso final; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 O; 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; 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); el nuevo 58 letra ñ); 58 bis; 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto**; y 59 ter, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales**. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de **2016**;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, desde el 1 de julio de **2016**; y

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez, desde el 1 de enero de **2017**.

Artículo segundo transitorio.- 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 transitorio.- En las causas que se funden en hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que comenzarán a regir de acuerdo al cronograma descrito en las letras a), b) y

c) del artículo primero transitorio anterior, serán competentes para conocer y resolver de ellas los tribunales señalados en el texto de la ley N° 19.496 vigente al momento de la ocurrencia de dichos hechos, contando con todas las atribuciones que dicha ley les confería.

**Artículo cuarto transitorio.- Las facultades entregadas por la presente ley, en los literales d) y e) del artículo 58 de la ley N° 19.496, solo podrán ser ejercidas una vez publicado en el Diario Oficial el reglamento a que alude el artículo 4° permanente de esta ley**.

Artículo quinto transitorio.- Facúltase 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 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 podrá 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 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 sexto transitorio.- El Reglamento señalado en el artículo cuarto transitorio, y los demás que resulten necesarios para la implementación de esta ley, deberán dictarse en un plazo de 1 año desde su publicación.**

Artículo séptimo transitorio.- 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 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 cuarto transitorio de esta ley**.

Artículo octavo transitorio.- El mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año 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 noveno transitorio.- 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 décimo transitorio.- 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.".

Tratado y acordado en sesiones de fechas 3, 10, y 17 de junio; 1, 8, 15 y 22 de julio; 5, 12, 19 de agosto; 2, 23 y 30 de septiembre; 7, 8, 9, 13, 14 y 16 de octubre y 11 de noviembre de 2014, con la asistencia de los Diputados señores (as) Chahin, don Fuad (Presidente); Bellolio, don Jaime; Edwards, don José Manuel; Espejo, don Sergio (Chávez, don Marcelo); Farcas, don Daniel; Fernández, doña Maya; Jarpa, don Carlos Abel (Espinosa, don Marcos) (Meza, don Fernando); Kast, don Felipe (Berger, don Bernardo); Lavín, don Joaquín; Núñez, don Daniel; Poblete, don Roberto; Tuma, don Joaquín, y Van Rysselberghe, don Enrique.

Además, concurrieron los diputados Pilowsky, don Jaime; Soto, don Leonardo, y Vallespín, don Patricio.

Sala de la Comisión, 13 de noviembre de 2014.



JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE


| | | Páginas |
|---|---|---|
| 1. | Constancias reglamentarias previas | 1 |
| 2. | Asistentes | 4 |
| 3. | Antecedentes | 5 |
| 4. | Contenido del proyecto | 6 |
| 5. | Discusión general | 10 |
| 6. | Discusión particular | 46 |
| 7. | Texto aprobado por la Comisión | 168 |
| 8. | Tratado y Acordado | 201 |


**Documentos adjuntos**


I. Informe de la Corte Suprema del proyecto de fecha 30 de julio de 2014.

II. Documento sobre la institucionalidad protectora del consumidor, Legislación extranjera, de fecha 17 de marzo de 2014, preparado por la Asesoría Técnica Parlamentaria de la BCN.

III. Proyecto de ley sobre Sernac 2014. Similitudes con la legislación vigente y posibles observaciones constitucionales, preparado por la Asesoría Técnica Parlamentaria de la BCN.