

**RETIRA Y FORMULA INDICACIONES AL
PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LEY N°
19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
(Boletín N°9.369-03)**

SANTIAGO, 6 de octubre de 2014.-

N°633-362/

Honorable Cámara de Diputados:

**A S.E. EL
PRESIDENTE
DE LA H.
CAMARA DE
DIPUTADOS.**

En uso de mis facultades constitucionales, vengo a retirar las indicaciones formuladas en el mensaje N° 458-362, de 4 de septiembre de 2014, en sus números 2, 6, y 13 en sus letras c) y f). Al mismo tiempo, vengo en formular las siguientes indicaciones al proyecto de ley del rubro, a fin de que sean consideradas durante la discusión del mismo en el seno de esa H. Corporación:

AL ARTÍCULO 1°

1) 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.

Adicional
 mente, 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."."

2) 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

veinticinco

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 tuvieran 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 reconvencción 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) Concl
uida 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
aquella. 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.".

3) Para
modificar el
numeral 40) en el
siguiente
sentido:

a)
Agrégase en el
literal a) el
siguiente párrafo
séptimo, nuevo:

"El
Servici
o
efectua
rá 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.".

b)
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."

c)
Reemplázase el literal v) por el siguiente tenor:

"v)
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.".".

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO
SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

Dios guarde a V.E.,

MICHELLE BACHELET JERIA
Presidenta de la República



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 608/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014
I.F. N° 085 - 09/09/2014
I.F. N° 096 -06/10/2014

Informe Financiero
Indicaciones al Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Boletín N° 633-362

I. Antecedentes.

En lo principal estas indicaciones se resumen en lo siguiente:

1. Se establecen criterios específicos que el Servicio deberá considerar para la aplicación de multas, así como respecto de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir una infracción.
2. Determina que las actividades de fiscalización se efectuarán en base a un plan, priorizando áreas que involucren un mayor nivel de riesgo a los consumidores.
3. Se crea un Consejo Técnico que evaluará las propuestas de normas e instrucciones que emanen del Director Nacional del Servicio. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materias de protección de los derechos de consumidores, y serán designados por la Presidenta de la República a través de los procedimientos de Alta Dirección Pública. Percibirán una dieta, equivalente en pesos, a UTM 17 por cada sesión a la que asistan, con un máximo de UTM 34 por mes, y tendrán una duración de tres años en sus cargos.
4. Se fortalece la separación de funciones establecida en la indicación anterior, definiendo específicamente dos nuevas Subdirecciones, para las áreas Investigación y Normativa, respectivamente.

II. Efecto de la Indicación sobre el Presupuesto Fiscal.

El mayor gasto asociado a esta indicación se relaciona con la formación del nuevo Consejo. Considerando lo establecido en el número 3 de la letra b) de la indicación, este Consejo tiene un costo asociado que ascendería a un máximo de \$40.666 miles anuales.

Respecto de las dos nuevas Subdirecciones, ellas se formalizan en los 16 nuevos cupos de dotación autorizados en la indicación anterior.

El mayor gasto fiscal que irroque 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, mientras que para los años siguientes, se incluirán los recursos necesarios en el presupuesto de la Institución.



Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública: