

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO
RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LA LEY N° 19.496,
RESPECTO DE LAS FACULTADES DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO PARA PRESENTAR
ACCIONES JUDICIALES.**

[BOLETINES N°s 6973-03 Y 7047-03](#)

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar sobre los proyectos de ley referidos en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1.- De las Diputadas señoras Mónica Zalaquett y María Angélica Cristi y de los Diputados señores Gonzalo Arenas, José Manuel Edwards, Javier Hernández, José Antonio Kast, Jorge Sabag, Arturo Squella, Gonzalo Uriarte y Enrique Van Rysselberghe, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, respecto de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, boletín N° 6973-03.

2.- De las Diputadas señoras Mónica Zalaquett, María Angélica Cristi y Claudia Nogueira y de los Diputados señores Gonzalo Arenas, José Manuel Edwards, Leopoldo Pérez, Arturo Squella, Jorge Ulloa, Gonzalo Uriarte y Felipe Ward, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, estableciendo que la denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor interrumpe el plazo para presentar acciones judiciales, boletín N° 7047-03.

Cabe hacer presente que en virtud de lo dispuesto en el artículo 17A de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, por Oficio N° 8885, de 15 de julio de 2010, la Cámara de Diputados acordó que ambas mociones sean refundidas y tramitadas en conjunto.

I.- CONSTANCIAS PREVIAS.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DE LOS PROYECTOS.

Modifican la ley N° 19.496, en el sentido de reforzar el derecho del consumidor para reclamar en contra del proveedor ante el Servicio Nacional del Consumidor, permitiendo que ese servicio accione mediante demandas colectivas o difusas, cuando los reclamos que reciba sobre una misma situación así lo justifique; se propone, también, que interpuesta que sea una

denuncia ante el servicio, se interrumpa el plazo de prescripción de las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional.

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

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No existen normas en esta situación.

4.- LOS PROYECTOS FUERON APROBADOS, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A **FAVOR** LA DIPUTADA SEÑORA **MÓNICA ZALAUETT** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **GONZALO ARENAS**, **JOSÉ MANUEL EDWARDS**, **CARLOS MONTES**, **JOAQUÍN TUMA**, **PATRICIO VALLESPÍN**, **ENRIQUE VAN RYSELBERGHE** Y **PEDRO VELÁSQUEZ** (EN REEMPLAZO DEL DIPUTADO SEÑOR MIODRAG MARINOVIC).

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADA INFORMANTE A LA SEÑORA MÓNICA ZALAUETT SAID.

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores **Juan Antonio Peribonio**, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y **Sergio Corvalán**, Jefe de la División Jurídica de ese servicio.

II. ANTECEDENTES.

I.- MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES RESPECTO DE LAS FACULTADES DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, BOLETÍN N° 6973-03.

Señalan los patrocinantes de la iniciativa que son miles los consumidores que se ven expuestos a dificultades relacionadas con sus actos de consumo. Se trata de problemas que no siempre son de responsabilidad de los proveedores, mas cuando son responsables los consumidores quedan desprotegidos y sin saber bien cómo reaccionar y hacer efectiva dicha responsabilidad.

Ante un problema de ese tipo, los consumidores se dirigen al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), que es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de las normas relacionadas con los derechos de los consumidores. En virtud de la ley, una vez recibido un reclamo por parte del consumidor, éste debe comunicárselo al proveedor, a fin de que proponga alternativas de solución. Si la propuesta es aceptada por el

consumidor, dicho acuerdo tendrá carácter de transacción extrajudicial y se extinguirá la responsabilidad del proveedor.

Sin embargo, el primer conflicto al que se ve expuesto el consumidor es que no tiene certeza de que el proceso anterior efectivamente se cumpla y su reclamo llegue a manos del proveedor. Esto es especialmente importante, ya que los plazos en materia de protección al consumidor son bastante breves, teniendo el consumidor solo seis meses para reclamar judicialmente, en caso que no haya acuerdo. Adicionalmente, en caso de que sean muchos los consumidores que reclamen por una misma infracción, el servicio no tiene la obligación de interponer, en beneficio de ellos, una acción de interés colectivo, en caso de que ésta se justifique.

Estimaron necesario, en razón de lo anterior, modificar las normas relativas al servicio, estableciendo la obligatoriedad de que una copia del documento que se envíe al proveedor sea enviada al consumidor, dejándose constancia de que ha sido recibida por éste y la fecha en que se realizó. Adicionalmente, y haciéndose cargo del segundo problema señalado, en el caso de que el proveedor no dé alternativas de solución o que éstas no sean aceptadas por el proveedor, el servicio podrá deducir una acción de carácter colectivo cuando ésta se justifique y se le hayan aportado antecedentes suficientes.

II.- MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, ESTABLECIENDO QUE LA DENUNCIA ANTE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR INTERRUMPE EL PLAZO PARA PRESENTAR ACCIONES JUDICIALES, BOLETÍN N° 7047-03.

Sostienen los patrocinadores de la moción que de acuerdo a lo prescrito en la ley N° 19.496, la presentación de una denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor no interrumpe el plazo de prescripción establecido para iniciar la demanda ante el tribunal competente.

La no interrupción señalada trae una serie de incomodidades y pérdidas de tiempo no sólo para las partes, sino que para los propios tribunales de justicia, toda vez que el consumidor se ve obligado a presentar una acción judicial únicamente con el objeto de que no le prescriba su derecho y aun cuando esté en vías de solucionar su problema por la vía extrajudicial a través de una mediación ante el servicio, llegando incluso a restarle importancia a éste, puesto que se está actuando por dos vías con el mismo propósito.

Este olvido u omisión aparente del legislador debe necesariamente ser reparado incorporando que la suspensión de la prescripción opera con la presentación del reclamo ante el servicio.

Recuerdan, por último, que en otras instituciones el legislador contempló la suspensión mientras el bien está siendo reparado, o sea, mientras se esté cumpliendo el objetivo de la ley, esto es, proteger el derecho del consumidor.

DESCRIPCIÓN DE LAS MOCIONES.

1.- Boletín **6973-03**.- Mediante un artículo único -que modifica la letra f) del artículo 58 de la ley N° 19.496- se refuerza el derecho del consumidor, en el sentido de que el servicio deberá enviar, para su conocimiento e información, el documento que remite al proveedor, en que consta la recepción del reclamo y la fecha; asimismo, permite que el servicio inicie el procedimiento de demanda colectiva, cuando el proveedor no haya dado propuestas de solución o no se haya llegado a acuerdo, siempre que el número de reclamos justifique iniciar aquel procedimiento.

2.- Boletín **7047-03**.- Mediante un artículo único -que agrega un inciso tercero en el artículo 26 de la ley N° 19.496- se establece que la interposición del reclamo ante el servicio interrumpe el plazo de prescripción de las acciones judiciales de que trata el artículo.

III.- INTERVENCIÓN,

Don **Juan Antonio Peribonio**, Director del Servicio Nacional del Consumidor indicó, sobre el proyecto boletín N°6973-03, que gran porcentaje de las dificultades en la gestión pasan por la falta de respuesta de la empresa (20% de los proveedores no da respuesta), por ello es favorable en la medida que mejora los niveles de información que posee el consumidor en relación al estado de su reclamo e, igualmente, es del todo adecuado que se refuerce la idea de accionar colectivamente cuando conforme a la ley se justifique.

Sobre el proyecto boletín N° 7047-03, indicó que se trata de brindar mayor espacio de tiempo para que los consumidores y proveedores puedan arribar a soluciones que les convengan a ambos. El hecho de que los plazos de prescripción ahora no sean suspendidos en la gestión del reclamo, es un desincentivo a solucionarlo vía sede administrativa, sino que los plazos se extiendan.

La interrupción de la prescripción y el mayor tiempo de solución que trae asociada tendría como efectos colaterales, la **reducción de costos judiciales**. En el mismo sentido, se harían más eficientes las gestiones para la búsqueda de una solución razonable, permitiendo que el consumidor revise y analice con el tiempo suficiente las propuestas de solución que la empresa le entrega. Finalmente, desde la perspectiva de la empresa, dispondrá de un mayor plazo para promover soluciones extrajudiciales, evitándose los costos de ser judicializado por cantidades que muchas veces son bajas pero que, sin embargo, debe asumir en su defensa en el tribunal.

La ley N°19.496 contempla acciones civiles e infraccionales, dijo, pero sólo regula la prescripción de estas últimas. En ese sentido el artículo 26 de la ley indica que la acción infraccional prescribirá dentro de los seis meses contados desde que se haya cometido la infracción respectiva. Dado el breve plazo, es habitual que los consumidores se percaten de cobros indebidos, problemas de facturación, entre otros problemas, con posterioridad a dicho lapso o bien ad portas de la conclusión del plazo. Eso obliga naturalmente a realizar procesos de mediación sumamente breves que muchas veces no son respondidos por las empresas y provocan la incertidumbre de solución que se materializa en la derivación a la justicia.

IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en las mociones boletines números 6973-03 y 7047-03 (refundidas), y lo señalado por el señor Director del Servicio Nacional del Consumidor, los señores Diputados fueron de parecer de aprobar la idea de legislar sobre la materia. Se estimó que se resguarda de mejor forma el derecho del consumidor frente al proveedor, en relación con el reclamo que presente ante el Servicio Nacional del Consumidor y que, por otra parte, es útil que el servicio inicie el procedimiento de demanda colectiva, cuando el proveedor no haya dado propuestas de solución o no se haya llegado a acuerdo, siempre que el número de reclamos justifique iniciar aquel procedimiento.

Puesta en votación general la idea de legislar sobre la materia de que tratan las mociones, se APRUEBA por unanimidad.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

La totalidad de los artículos de las mociones refundidas, fueron objeto de una **indicación sustitutiva de la Diputadas señoras Cristi y Zalaquett y de los Diputados señores Arenas, Chahín, Edwards, Montes, Uriarte, Vallespín y Ward, aprobada por unanimidad**, que proporciona una mayor precisión jurídica a su texto, estableciendo mayores exigencias de información al proveedor.

VOTARON A FAVOR LAS DIPUTADAS SEÑORAS GIRARDI Y ZALAUQUETT Y LOS DIPUTADOS SEÑORES ARENAS, CHAHÍN, EDWARDS, KAST, MARINOVIC, MONTES, SAUERBAUM, TUMA Y VALLESPÍN.

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los artículos de las mociones refundidas fueron rechazados y cuyo texto se transcribe a continuación:

1.- Moción, que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores respecto de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, boletín N° 6973-03.

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

1) Agréguese, a continuación del primer punto seguido, la siguiente frase: "Podrá enviar al consumidor una copia del documento enviado al proveedor, donde conste que ha sido recibido por éste y la fecha".

2) Sustitúyase el punto y coma ";" por punto seguido"." y agréguese la siguiente frase: "Cuando el proveedor no haya dado propuestas de solución o, habiéndolas dado, no se haya llegado a acuerdo con los consumidores, y el número de reclamos respecto de la misma infracción justifica la presentación de una acción de interés colectivo, el Servicio podrá dar inicio al procedimiento, cuando los antecedentes que los consumidores le haya presentado fueran suficientes;".

2.- Moción, que modifica la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, estableciendo que la denuncia ante el SERNAC interrumpe el plazo para presentar acciones judiciales, boletín N° 7047-03.

Artículo único.- Agréguese el siguiente inciso tercero al artículo 26 de la ley N° 19.496:

"No obstante lo señalado en el inciso primero, la interposición de una denuncia ante el SERNAC interrumpe el plazo allí establecido".

INADMISIBLES.	D)	INDICACIONES	DECLARADAS
		No hubo.	

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

PROYECTO DE LEY

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

1) En su artículo 26, incorpórese el siguiente inciso tercero, nuevo:

"No obstante lo señalado en el inciso primero, la interposición de un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor interrumpe el plazo allí establecido".

2) En su artículo 58:

a.- Agrégase en la letra f), a continuación del primer punto seguido, la siguiente frase: "Podrá enviar al consumidor una copia del documento remitido al proveedor, donde conste que ha sido recibido por éste y la fecha", y sustitúyese el punto y coma (;) por punto seguido (.) y añádese la siguiente frase: "Cuando el proveedor no haya dado propuestas de solución o, habiéndolas dado, no se haya llegado a acuerdo con los consumidores, y los

antecedentes respecto de la infracción justifican la presentación de una acción de interés colectivo o difuso, el Servicio podrá dar inicio al procedimiento.”.

b.- Reemplázase, en su inciso final, la frase: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.”, por la siguiente: “Los proveedores estarán obligados a contestar por escrito al Servicio Nacional del Consumidor cuando fueren requeridos por este organismo, así como a proporcionarle los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.”.”.

SALA DE LA COMISIÓN, a 09 de agosto de 2010.

Tratado y acordado en sesiones de fecha 27 de julio y 03 de agosto de 2010, con asistencia de las Diputadas señoras Cristina Girardi, y Mónica Zalaquett, y de los Diputados señores Gonzalo Arenas (Presidente), José Manuel Edwards, Fuad Chahín, Miodrag Marinovic, Carlos Montes, Frank Sauerbaum, Joaquín Tuma, Patricio Vallespín, y Enrique Van Rysselberghe.

La Diputada señora Carolina Goic reemplazó en una sesión al Diputado señor Fuad Chahín, y el Diputado señor Pedró Velásquez reemplazó en una sesión al Diputado señor Miodrag Marinovic.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión