

VALPARAISO, 13 de mayo de 2003.

A S.E. EL
PRESIDENTE
DEL
H.SENADO

Con motivo del Mensaje, Informe y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, -bienes muebles o inmuebles- o servicios."

b) Agréganse en el N°3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos:

“En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios que representan riesgos para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.”.

c) Elimínase en el N° 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase:

“entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas determinantes para la formación del consentimiento.”.

d) Agrégase en el inciso segundo el siguiente N° 9, nuevo:

“9.- Relación de consumo: vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores mediante el intercambio de bienes

o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.”.

2) Sustitúyese el artículo 2º, por el siguiente:

“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”.

4) En el artículo 3º:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3° ter, nuevos:

"Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor,

en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el inciso primero;

c) En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

Si el consumidor ejerciera este derecho, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del proveedor.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3° ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, incluido en ellos los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la

matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso 2°."

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5°.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, todo ello independientemente de todo otro interés."

7) Sustitúyese el artículo 6°, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se registrarán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo."

8) En el artículo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agrégase la siguiente letra e),
nueva:

“e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.”.

9) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

“a) Realizar actividades lucrativas, con la excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión;”.

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

“La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.”.

10) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos electrónicamente o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato."

11) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

"previo a que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes."

12) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho

que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

13) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

14) En el artículo 21.-

a) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

b) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la

documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

15) En el artículo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Constituye infracción a lo dispuesto en esta ley el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo fax que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste.

Cuando el consumidor solicite o autorice el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios señalados en el inciso anterior, el mensaje deberá ser claramente identificable como tal, debiendo individualizarse la persona en nombre de la cual se realiza y, la dirección de correo electrónico a la cual se puede solicitar la suspensión de tales comunicaciones. En cualquier momento podrá dejar sin efecto la autorización dada para el envío de dichas comunicaciones, situación en la cual el proveedor deberá eliminar los datos del consumidor y, en caso de haberlos comunicado a terceros, informarles de la revocación.”.

17) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles".

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos, el proveedor, deberá informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos e informará si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en la introducción de sus datos."

18) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario."

19) En el artículo 37, agrégase al final de su letra a), la frase que sigue:

“,el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.

20) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "tres meses".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley."

21) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

22) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°

Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos 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 acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo 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.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° de este Título, será

necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel 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 y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querrela según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo 4° del presente Título.

Artículo 50 D.- Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva.

Artículo 50 E.- Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falta de capacidad o de personería de las partes.

Artículo 50 F.- Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que, en tal carácter, lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta del proveedor.

Artículo 50 G.- Cuando carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declarar como temerario el requerimiento, denuncia, querrela o demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo tratándose de las acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 53, N°1, letras b) y c), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 H.- Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese factible, atendida su naturaleza y características, 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 o productos y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 I.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo disputado, no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales, podrán tramitarse conforme al procedimiento general de que trata el párrafo siguiente o por el procedimiento de única instancia que regula el artículo 52.

Para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación. Si nada dijese, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido, se aplicará el procedimiento general.

Párrafo 2°

Del Procedimiento General

Artículo 51.- El tribunal ordenará notificar a la contraparte el requerimiento, la denuncia, querrela o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan.

Artículo 51 A.- Terminada la audiencia, el juez examinará los autos y si estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba.

Artículo 51 B.- El término probatorio será de 10 días, pudiendo reducirse por acuerdo de las partes.

Artículo 51 C.- Vencido el término probatorio, y dentro de los 5 días siguientes, las partes podrán hacer por escrito las observaciones que el examen de la prueba les sugiera.

Artículo 51 D.- Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, el tribunal citará para oír sentencia, no siendo admisible escrito ni prueba alguna una vez dictada dicha resolución. La sentencia se dictará dentro de los 15 días siguientes.

Párrafo 3°

Del Procedimiento especial para la protección del Interés Individual de los Consumidores en causas de menor cuantía

Artículo 52.- El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por demanda escrita del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del demandante, del demandado y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en los que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal. En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará a las partes y se recibirá la prueba. En caso que el juez lo estimare procedente, podrá citar a las partes a una nueva audiencia, para el solo efecto de rendir determinados medios de prueba que estime procedentes. Dicha audiencia se llevará a efecto dentro de los diez días siguientes de terminada la primera.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento, la multa impuesta por el juez, no podrá superar el monto de lo disputado.

La sentencia se dictará dentro de los cinco días de terminada la última audiencia y deberá contener, a lo menos, la identificación de las

partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

Párrafo 4°

De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

Artículo 53.- El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades:

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo;

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o

d) Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

2.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

3.- La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

4.- Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 G y siguientes de la presente ley.

5.- La demanda o requerimiento deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida, acompañando la certificación de admisibilidad señalada en el artículo siguiente.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los

consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

En los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, el tribunal que conoce de la demanda, podrá, en casos calificados y por resolución fundada, ordenar que se constituya una caución, la que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales, para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria. Para regularla, el tribunal deberá considerar la capacidad económica del o los demandantes y la naturaleza y gravedad de la infracción denunciada.

Artículo 53 A.- Corresponderá a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo y difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de estos en Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

La Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

Declarada admisible la acción, la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el Procedimiento General establecido en el párrafo 2°.

Artículo 53 B.- Una vez certificada la admisibilidad de la acción por la Corte, el juez competente para pronunciarse sobre la infracción acogerá a tramitación la demanda debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio.

Por otra parte, ordenará al demandante que mediante publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales derivados de un mismo hecho en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y

b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el referido estado.

Artículo 53 C.- Si en ejercicio de sus atribuciones corresponde a un órgano de la administración del Estado conocer de la materia, por tratarse de una infracción entregada a su competencia, la resolución que éste emita producirá plena prueba en el juicio declarativo de que trata este párrafo, respecto de los hechos consignados en ella, siempre que dicha resolución se encuentre firme, esto es, que no puedan deducirse recursos en su contra o que, habiéndose deducido, hubieren confirmado lo establecido en ella.

Artículo 53 D.- La sentencia se dictará dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

Artículo 53 E.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil:

a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.

d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.

e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

Artículo 53 F.- El mandatario común designado por el tribunal deberá aceptar el cargo ante el secretario, desempeñarlo fielmente y no tener intereses contrapuestos a los que le corresponde representar. Los mandatarios que individual o conjuntamente designen los interesados estarán exentos de esta formalidad para su aceptación.

Habiendo varios mandatarios, además del mandatario común, el juez podrá disponer el domicilio del mandatario designado como único hábil para practicar las notificaciones que correspondan.

Los mandatarios a que se refiere este artículo tendrán poder para transigir, a menos que se le negare expresamente esta facultad.

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de

iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

El mandatario común designado por el tribunal no podrá renunciar sin causa grave y calificada por el juez de la causa.

En todo lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas comunes a todo procedimiento en materia de mandato judicial.

Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Artículo 54.- El procedimiento colectivo indemnizatorio tiene por objeto determinar el monto de las indemnizaciones correspondientes a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada en juicio declarativo, conforme a las reglas previstas en los artículos precedentes.

El procedimiento indemnizatorio se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento establecido en esta ley.

Los consumidores que opten por actuar individualmente, podrán recurrir al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales de esta ley, invocando la sentencia declarativa en su favor de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 54 A.- Para los efectos de lo señalado en el artículo 54 B, el mandatario común designado comparecerá ante el tribunal y hará aceptación del cargo, solicitando en el mismo acto, se dispongan los avisos y la publicación a que se refiere el mismo artículo, se requiera al o los infractores para que consigne los fondos suficientes para ejecutar los avisos y la publicación, y se fije plazo al efecto.

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren

interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

Dicha información se dará a conocer por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo menos, dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El plazo para interponer la demanda será de 60 días corridos contados desde la fecha del primer aviso.

Artículo 54 C.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa

calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas y la forma de hacer efectivo sus derechos.

2.- En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

c) El monto estimado que los interesados deberán suministrar para solventar los gastos del juicio, fijado de acuerdo al artículo 54 E, y

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las

oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

La demanda presentada de esta forma hará presumir que el interesado otorga poder al mandatario común, a quien se remitirá la demanda por carta certificada, debiendo expresarse en el formulario esta circunstancia.

En todo caso, al demandante asiste el derecho consagrado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 E.- El juez velará por el fiel y diligente cometido del mandatario común, resolviendo de oficio o a petición de parte, a más tardar dentro de quinto día y por el procedimiento que él arbitre, las cuestiones que se susciten entre los demandantes y el mandatario común.

Junto con la designación del mandatario común el tribunal le fijará un honorario máximo por cada interesado cuya representación asuma en el juicio, sea en un porcentaje de la indemnización que se obtenga, sea una suma fija por persona, o ambas, determinando el momento del pago.

Asimismo, fijará una cantidad estimada para las demás costas del juicio, las que se pagarán al momento de otorgar poder al mandatario común.

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el

juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

Artículo 54 F.- Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A, los gastos que demande la labor del mandatario común serán suministrados por los demandantes durante el procedimiento indemnizatorio, y hasta la sentencia definitiva, dentro de los límites fijados en el artículo anterior, salvo que por motivos fundados sea necesario hacer nueva provisión de fondos, los que serán prudencialmente fijados por el juez.

La sentencia definitiva condenará en costas al infractor por todos los casos en que fuere procedente la indemnización.

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de lo prescrito en los incisos anteriores tendrá aplicación lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 G.- Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las ordenará notificar al o los demandados

Artículo 54 H.- En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

- 1) Incompetencia del tribunal.
- 2) Ineptitud del libelo.

3) Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.

4) No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.

5) Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 53 B.

6) Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.

7) Cosa juzgada.

Todas las excepciones deberán oponerse en un mismo escrito, expresándose con claridad y precisión los hechos y los medios de prueba de que el demandado intente valerse para acreditarlas.

El plazo para contestar será de 4 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 10 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.

Artículo 54 I.- El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.

En todo caso, no podrá el proveedor proponer acuerdos menos favorables respecto de consumidores que se encuentren en las mismas condiciones.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

El mandatario deberá informar de todo acuerdo a los mandantes por carta certificada o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B. Los mandantes tendrán un plazo de 10 días hábiles para impugnar a su respecto el resultado del acuerdo. En estos casos, el juicio indemnizatorio continuará sólo con ellos, pudiendo el tribunal designarles un nuevo mandatario común si así lo solicitan.

Artículo 54 J.- Cuando haya de recibirse la causa a prueba, el término para rendirla será de 8 días.

Será aplicable respecto a la rendición de la prueba lo señalado en el artículo 469 del Código de Procedimiento Civil.

El juez apreciará la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Vencido el término probatorio, el tribunal citará a las partes para oír sentencia, la que deberá dictarse dentro del término de 15 días.

Artículo 54 K.- En la sentencia que se dicte en el juicio indemnizatorio, el tribunal determinará las sumas que le corresponden a cada uno de los demandantes de acuerdo al mérito del proceso, y resolverá toda otra cuestión accesoria que se haya suscitado durante el juicio.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el proveedor, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago, con acuerdo de los mandatarios.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de

este recurso se concederá en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

Artículo 54 L.- En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los mandatarios particulares, así como los gastos generados por el proceso que se encontraren pendientes.".

23) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f), g) y h), nuevas:

"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y 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 reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) 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, y

h) Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores."

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales

respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4° del Título IV de la presente ley.

En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.”.

24) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

“Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.”.

25) Agrégase, a continuación del artículo 2° transitorio, el siguiente artículo 3° transitorio, nuevo:

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley N° 19.250."."

Hago presente a V.E. que los artículos 50-A, 53-A, 53-E y 54 -contenidos en el número 22 del artículo único- fueron aprobados en general con el voto conforme de 111 señores Diputados, en tanto que en particular los artículos 50-A, 53-A y 54 fueron aprobados con el voto conforme de 108 señores Diputados, y el artículo 53-E con el voto afirmativo de 95 señores Diputados, en todos los casos de 114 en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Dios guarde a V.E.

ISABEL ALLENDE BUSSI

Presidenta de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO

Secretario de la Cámara de Diputados