

**INFORME DE LA COMISIÓN DE CONSTITUCIÓN, LEGISLACIÓN, JUSTICIA Y REGLAMENTO RECAIDO 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 Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 222 del Reglamento de la Corporación, viene en informar, en primer trámite constitucional, el proyecto de la referencia, originado en una mensaje de S.E. la Presidenta de la República, el que ya fuera informado por la Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo.

Para el despacho de esta iniciativa, S.E. la Presidenta de la República ha hecho presente la urgencia la que ha calificado de “discusión inmediata” para todos sus trámites constitucionales, motivo por el cual esta Cámara cuenta con un plazo de seis días para afinar su tramitación, término que vence el día 13 de mayo próximo por haberse dado cuenta de la urgencia en la Sala el día 7 de mayo, recién pasado.

Durante el análisis de esta iniciativa la Comisión contó con la colaboración del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Luis Felipe Céspedes; del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz; del Presidente y del Director del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local, señores Miguel Aguirre y Francisco Ríos; del Director de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil, señor Cristián Aninat; del Secretario General de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, señor Camilo Larraín; del Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago señor Peter Hill; del Director de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil, señor Cristián Aninat; del Secretario General de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, señor Julio Reyes; de los representantes de la Cámara de Comercio de Santiago, señora María del Pilar Cruz y señor Christian Acuña; del profesor de Derecho Constitucional señor José Antonio Ramírez; de los profesores de Derecho Administrativo, señores José Miguel Valdivia y Luis Cordero; del profesor de Derecho Civil, señor Mauricio Tapia; del profesor de Derecho Económico, señor Francisco Agüero; del profesor de Derecho Constitucional, señor Arturo Fermandois; del Presidente de la Comisión de Defensa de los Derechos de los Consumidores de Sofofa, señor Claudio Ortiz; del Director Ejecutivo de Empresas Eléctricas, señor Rodrigo Castillo Murillo; del profesor de Derecho Constitucional, señor Francisco Zúñiga, del profesor de Derecho Procesal, señor Raúl Tavolari; del Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, señor Hernán Calderón y del asesor legislativo del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg.

## **CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.**

**1) La idea matriz o fundamental 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.**

La Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo calificó como normas orgánicas constitucionales, 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).

Vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento sólo comparte este criterio respecto de los numerales 20), 26), artículo 50 O (mal referido al numeral 23), 40), letra e) párrafo sexto, letra o), letra u) literal ii), del artículo primero. El resto de los artículos dicen relación con materias procedimentales que, según el criterio del Tribunal Constitucional, expresado en numerosos fallos, no son propias de una ley orgánica constitucional, sino de ley común. Estas normas se denominan “decisoria litis” y son las que señalan las directrices, pautas o facultades conforme a las cuales el juez debe resolver la causa sometida a su decisión una vez fijada su competencia (STC 271 cc. 10, 15 y 16, STC 318 c. 7, STC 378 c. 24, STC 1001 c. 9).<sup>1</sup>

Asimismo, cabe señalar que, respecto del inciso primero del artículo 50 O, contenido en el numeral 26), su carácter orgánico constitucional viene dado por el hecho de que hace improcedente el recurso jerárquico en contra de las resoluciones que dicte el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, excepcionando esta situación de lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la ley N°18.575, sobre bases generales de la Administración del Estado, los que confieren dicho recurso ante el superior jerárquico.<sup>2</sup>

Por último, cabe hacer presente que el literal e) del numeral 40) contempla la creación de un Consejo Técnico que evaluará la

1 LOC SOBRE ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE LOS TRIBUNALES, Presentación del Relator del Tribunal Constitucional, señor Sebastián López Magnasco, Octubre 2014.

2 Artículo 9°.- Los actos administrativos serán impugnables mediante los recursos que establezca la ley. Se podrá siempre interponer el de reposición ante el mismo órgano del que hubiere emanado el acto respectivo y, cuando proceda, el recurso jerárquico, ante el superior correspondiente, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales a que haya lugar.

Artículo 10.- Las autoridades y jefaturas, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que corresponda, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.

Este control se extenderá tanto a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos, como a la legalidad y oportunidad de las actuaciones.

propuesta de normas e instrucciones que efectúe el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. La Comisión estimó que la creación de dicho órgano colegiado no tiene el carácter de ley orgánica constitucional.

Sobre el particular el Tribunal Constitucional, en el proyecto de ley que creó el Ministerio de Desarrollo Social, la norma que creaba el Comité Interministerial de Desarrollo Social fue declarada ley orgánica constitucional. Sin embargo, existió un voto de minoría que cuestionó tal declaración.

El ministro Carmona sostuvo que debía distinguirse si el órgano colegiado tenía o no carácter resolutivo. Dicho ministro hizo presente que el Tribunal Constitucional ha establecido una doctrina sobre la naturaleza de los órganos administrativos y su impacto en la ley orgánica constitucional a que se refiere el artículo 38 de la Constitución. Esta doctrina se construye sobre la base de un distingo. Por una parte, hay que determinar si el órgano es resolutivo o asesor. Por la otra, si el órgano es asesor, la materia es propia de ley simple.

En el caso de ese proyecto de ley, el Comité Interministerial de Desarrollo Social, de conformidad al artículo 11 del proyecto, es un órgano asesor del Presidente de la República. No obstante, el mismo artículo dice que es una instancia de “acuerdo para los ministerios y servicios que lo integran”.

Para la mayoría, esta última facultad transforma al Comité Interministerial en un órgano resolutivo. Como tal, sostienen, no se encuentra comprendido en la ley orgánica constitucional del artículo 38 de la Constitución; El ministro Carmona discrepó de ello, porque las funciones del Comité Interministerial deben vincularse con sus potestades. La única facultad aparentemente resolutive sería la de la letra e), del artículo 14, que otorga al Comité la facultad de “aprobar los criterios de evaluación”. Esta última no transforma al Comité en un órgano resolutivo.

Posteriormente, el Tribunal Constitucional, en la sentencia de junio del año 2012 recaída en el proyecto de ley sobre fomento de la pesca artesanal, Comisión Nacional de Acuicultura y Consejos Zonales de Pesca (rol N° 2245/2012) ratifica que los órganos colegiados asesores y no resolutivos no son materia de ley orgánica constitucional.

Ese proyecto regula la Comisión Nacional de Acuicultura. Se trata de un órgano asesor del Presidente de la República en la formulación y evaluación de acciones, medidas y programas que se requieran para implementar la política nacional de acuicultura. Organizativamente, es un órgano colegiado, integrado por representantes de distintos organismos de la Administración y de asociaciones privadas, presidido por el Subsecretario de Pesca y Acuicultura. La mayoría del Tribunal Constitucional estimó que no es propio de ley orgánica constitucional, pues el órgano que se crea es asesor, no resolutivo.

Más aún, hubo un voto de minoría que sostuvo que la creación de esta Comisión ni siquiera es materia de ley.

Sin embargo, en la sentencia recaída en el proyecto de ley que modifica, en el ámbito de la sustentabilidad de recursos hidrobiológicos, acceso a la actividad pesquera industrial y artesanal y regulaciones para la investigación y fiscalización, la Ley General de Pesca y Acuicultura, N° 18.892. Sentencia rol N°2390/2012, el Tribunal Constitucional involuciona en su jurisprudencia y vuelve a declarar ley orgánica la creación de un órgano colegiado meramente consultivo.

Se consideró como tal el artículo 153, que crea ocho Comités Científicos Técnicos pesqueros, como organismos asesores y, o de consulta de la Subsecretaría en las materias científicas relevantes para la administración y manejo de las pesquerías que tengan su acceso cerrado, así como, en aspectos ambientales y de conservación y en otras que la Subsecretaría considere necesario, pudiendo un mismo Comité abocarse a una o más pesquerías afines o materias. Con todo, subsistió un voto de minoría que permaneció en el criterio contenido en la sentencia indicada del mes de julio de 2012.

Vuestra Comisión comparte el criterio manifestado por el Tribunal Constitucional en alguna de sus sentencias, en orden a que la creación de órganos colegiados no resolutivos no es materia de ley orgánica, criterio que ha sido reiteradamente aludido, a veces en sentencias de mayoría, en ocasiones, en fallos de minoría.

### **3) Normas de quórum calificado.**

No hay.

### **4) Requiere trámite de Hacienda.**

Cabe hacer presente que la Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo, ha calificado como normas que debe conocer la Comisión de Hacienda, los siguientes artículos: numerales 6), 7), 8) letras a), b), d), 9), 11); 16); 33), artículo 54 Ñ; numerales 34), 38), 39); 40), letra a) párrafo sexto, letra e) párrafo tercero, letra u) literal i) del artículo 1° y los artículos primero, quinto, séptimo y octavo transitorios.

Vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento sólo comparte este criterio respecto del numeral 40), letra a) párrafo sexto, letra e) párrafo tercero del artículo 1° y los artículos primero, quinto, séptimo y octavo transitorios. Respecto del resto de los artículos estima que se deben excluir del conocimiento de dicha Comisión aquellas disposiciones referidas a las multas. El artículo 17 inciso segundo de la ley orgánica constitucional del Congreso Nacional dispone que “cada Cámara deberá tener una comisión de hacienda, encargada de informar los proyectos en lo relativo a su incidencia en materia presupuestaria y financiera del Estado, de sus organismos o empresas.” De aceptarse que las disposiciones referidas a las multas son de conocimiento de la citada Comisión, solo el Presidente de la República podría presentar proyectos o indicaciones que establezcan multas, que las aumenten o disminuyan, que creen

nuevos tipos penales con penas de multas, o bien que los deroguen. Ello, en atención a lo dispuesto en el artículo 65 inciso tercero de la Constitución, que establece que corresponderá al Presidente de la República la iniciativa exclusiva de los proyectos de ley que tengan relación, entre otras materias, con la “administración financiera o presupuestaria del Estado”.

Finalmente, es criterio de esta Comisión que debe ser conocido por la Comisión de Hacienda el artículo decimoprimer transitorio, agregado en este trámite.

**5) Comunicación a la Corte Suprema de las disposiciones que han sido incorporadas en este trámite al proyecto o han sido objeto de modificaciones sustanciales respecto de las conocidas por dicha Corte.**

La Cámara de Diputados, a través de oficio N° 11.304, de 3 de junio de 2014, consultó su opinión a la Corte Suprema, acerca del proyecto de ley en informe, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 77 de la Constitución Política de la República y 16 de la ley N°18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional.

Ella respondió, mediante oficio N°67-2014, de 31 de julio de 2014.

Vuestra Comisión, mediante oficio N° 228-2015, de mayo del presente año, comunicó a la Corte Suprema las modificaciones introducidas por ella, al texto que le fuera consultado anteriormente, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales antes mencionadas.

**6) Se designó Diputado Informante al señor Chahin, don Fuad.**

**I.- ANTECEDENTES GENERALES.**

**1.- Fundamentos del proyecto.**

Señala el mensaje 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, cometen abusos que afectan a cada uno de los chilenos.

## 2.- Contenido del mensaje.

Señala la iniciativa que 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 N° 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.

## **II. SÍNTESIS DE LA DISCUSIÓN EN LA COMISIÓN Y ACUERDOS ADOPTADOS.**

### **1.- Debate previo.**

**El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Luis Felipe Céspedes,** expresó que esta iniciativa recoge el compromiso suscrito en el Programa de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, en orden a que dentro de los primeros 100 días de Gobierno, se enviaría al Congreso Nacional el proyecto de ley de fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, que permitirá que tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores.

Añadió que se dotará al SERNAC de facultades para fiscalizar, multar, interpretar la ley y dictar normativas, proveyendo de criterios claros de cumplimiento legal con efecto general. Junto a ello, se fortalecerá la institucionalidad y los recursos humanos destinados a la fiscalización y la defensa contra los abusos.

Asimismo, indicó que se establecerá un procedimiento administrativo ante el SERNAC para conocer materias de consumo individuales, y que podrá culminar con la aplicación de multas, entre otras sanciones, y la orden de reintegros.

Destacó que se otorgará un rol central a las asociaciones de consumidores, flexibilizando sus formas de financiamiento.

Expresó que se reglamentarán las mediaciones colectivas en la ley de protección al consumidor. Junto con ello, se revisará la regulación de los juicios colectivos, para asegurar un procedimiento eficiente que procure soluciones adecuadas. En particular, se contempla la revisión y clarificación de los plazos de prescripción para ejercer las acciones y la revisión de las multas, de manera que tengan relación con el daño causado por la infracción cometida.

Manifestó que también se avanzará en establecer compensaciones e indemnizaciones que aseguren una disuasión efectiva y una reparación adecuada.

Respecto de la tramitación del proyecto en la Comisión de Economía, informó que este fue objeto de una discusión amplia y fructífera, en la que se escuchó a todos los diversos actores interesados: asociaciones de consumidores, gremios empresariales, académicos y otras organizaciones de la sociedad civil.

El proyecto fue aprobado en general por unanimidad. En la discusión en particular, fue fortalecido y se reforzaron aspectos destinados a

generar una institucionalidad que otorgue garantías todos los actores involucrados.

Recalcó que el proyecto fue aprobado transversalmente en la gran mayoría de sus disposiciones, incluyendo las facultades sancionatorias del SERNAC.

En cuanto a las deficiencias de la institucionalidad vigente, mencionó las siguientes: El SERNAC cuenta con facultades débiles; con bajo poder de disuasión del sistema; existe desconfianza en un rol más activo de la sociedad civil, concretado en las asociaciones de consumidores. Asimismo, existen obstáculos jurídicos que impiden una protección efectiva: daños que no pueden ser indemnizados y plazos de prescripción sumamente breves.

En relación a la primera de las deficiencias mencionadas, esto es, las débiles facultades del SERNAC, expresó que son casi nulas las facultades de fiscalización, ostensiblemente inferiores a las de las superintendencias. Sólo puede solicitar información por escrito; la solicitud de documentación no puede incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad; la solicitud de documentación no puede incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos, que constituyan información confidencial o que se refieran a la estrategia de negocios del proveedor.

Añadió que el SERNAC presenta un rol eminentemente mediador en la protección del interés individual. Es así como al recibir un reclamo de parte del consumidor, el SERNAC lo pone en conocimiento del proveedor. El proveedor puede acoger lo reclamado por el consumidor, rechazarlo o no responder. En caso que el proveedor rechace un reclamo o no responda, el SERNAC sólo puede informar al consumidor de tales circunstancias, indicándole que le asiste el derecho de denunciar y demandar civilmente al proveedor ante el Juzgado de Policía Local competente. En el evento que el consumidor interponga una denuncia y una demanda civil, el juez de policía local puede: (i) sancionar con multas al proveedor; y (ii) decretar la indemnización de los perjuicios que este haya causado al consumidor.

Destacó que el rol eminentemente mediador del SERNAC gatilla que una gran cantidad de los casos que ingresan al sistema resulten insatisfechos, como se puede concluir de la siguiente lámina:

| 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<br>PROCEDE        | 4.707   | 1,55%      |
| DERIVADO                                    | 2.011   | 0,66%      |
| ANTECEDENTES INSUFICIENTES PARA<br>TRAMITAR | 935     | 0,31%      |
| TOTAL GENERAL                               | 302.708 | 100,00%    |

Durante el año 2013 un 56,39% de los reclamos planteados por el consumidor fueron acogidos por el proveedor, mientras que un 41,08% de los reclamos 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. De estos últimos reclamos no acogidos o respondidos, sólo 11.280 llegan a los Juzgados de Policía Local por vía de denuncia y demanda. Es decir, sólo un 8,77% de los casos de interés individual insatisfechos a raíz de la mediación del SERNAC son los que llegan a los Juzgados de Policía Local, por vía de denuncia y/o demanda.

Ello implica que sólo un 3,72% del total de los reclamos que ingresan al SERNAC terminan en los Juzgados de Policía Local. Las cifras anteriormente indicadas omiten una gran cantidad de casos que no ingresan al sistema. Ello se explica en los altos costos de transacción que implica sostener un reclamo hasta el Juzgado de Policía Local y en las bajas expectativas de solución que provee la institucionalidad vigente.

Asimismo, las cifras de aceptación de reclamos no necesariamente implican una satisfacción total para el consumidor. Muchas veces, los altos costos de transacción que conllevaría persistir en su reclamo incentivan al consumidor a aceptar la solución propuesta por el proveedor.

Destacó que virtualmente no hay causas en zonas alejadas de grandes centros urbanos, como se aprecia en la siguiente lámina:

| COMUNA          | N° Causas<br>(2013) |
|-----------------|---------------------|
| Doñihue         | 1                   |
| Codegua         | 1                   |
| Longaví         | 0                   |
| Perquenco       | 1                   |
| Melipeuco       | 0                   |
| El Monte        | 5                   |
| Alhue           | 0                   |
| Pozo Almonte    | 0                   |
| Combarbalá      | 3                   |
| Punitaqui       | 0                   |
| Salamanca       | 2                   |
| Padre las Casas | 5                   |
| Paine           | 4                   |
| Calbuco         | 2                   |
| Olmué           | 1                   |

En cuanto al bajo poder de disuasión del sistema, expresó que 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 la falta de poder de disuasión, en algunas ocasiones el SERNAC ha buscado explotar los costos reputacionales que puede conllevar para el proveedor verse involucrado en estas infracciones. Por el contrario, una institucionalidad sólida no requiere ese tipo de enfoques.

En cuanto a la desconfianza de un rol más activo de la sociedad civil, concretado en las Asociaciones de Consumidores señaló que el sistema desconfía de estas, por cuanto sólo les permite efectuar las actividades económicas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias. Otra muestra de desconfianza en el rol de las Asociaciones de Consumidores, se concreta en que el fondo concursable contemplado en la ley vigente no puede financiar la representación de consumidores ante autoridades administrativas o los tribunales de justicia.

Respecto de la existencia de obstáculos jurídicos que impiden una protección efectiva de los derechos de los consumidores sostuvo que la ley vigente no permite que los daños causados al interés colectivo o difuso de los consumidores sean reparados íntegramente. Además se encuentra prohibida la posibilidad de que se indemnice el daño moral en este ámbito y se contempla un reducido plazo de prescripción de las acciones que persiguen hacer efectiva la responsabilidad contravencional: tan solo 6 meses desde que se haya incurrido en la infracción.

En relación con el contenido del proyecto, expresó que se aumentan las facultades de fiscalización del SERNAC. Es así como se le permite

fiscalizar el cumplimiento de la ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, podrá solicitar antecedentes en forma amplia. Los funcionarios del SERNAC deberán guardar reserva de los antecedentes que puedan afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor. Por último, podrá imponer multas de hasta 1.000 UTM en caso de negativas a los requerimientos del SERNAC en el marco de sus acciones de fiscalización.

Respecto de la facultad de mediación y conciliación en las causas de interés individual, expresó que como una primera instancia para generar soluciones, se contempla que el SERNAC deberá poner en conocimiento del proveedor la denuncia del consumidor, a fin de que aquel, en un plazo de 7 días, pueda ofrecer alternativas de solución. En caso que el proveedor no responda o que no se genere un acuerdo, el SERNAC deberá convocar a una audiencia obligatoria de conciliación a la cual deberán comparecer personalmente consumidor y proveedor. En el evento que la conciliación no prospere y el consumidor inste por su denuncia, podrá instruirse un procedimiento sancionatorio por el SERNAC.

En cuanto a la facultad sancionatoria en causas de interés individual afirmó que previa instrucción de un procedimiento sancionatorio, el SERNAC podrá ordenar: el cese de la conducta infractora; la imposición de multas; para las empresas de menor tamaño no reincidentes, una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores; la restitución de cobros ilegales, con reajustes e intereses y otras medidas preventivas o correctivas, como por ejemplo el reemplazo de productos defectuosos.

De la resolución final del procedimiento sancionatorio podrá siempre reclamarse ante el juzgado de policía local competente. Además, en las causas de cuantía mayor a 25 UTM, en contra de la sentencia del juzgado de policía local podrá recurrirse de apelación ante la Corte de Apelaciones. El SERNAC tendrá competencia exclusiva para sancionar en casos de una cuantía de hasta 25 UTM. En los demás casos, el consumidor elige entre el SERNAC y el Juzgado de Policía Local.

En relación a la facultad interpretativa del SERNAC expresó que con el fin de otorgar certeza tanto a proveedores como consumidores, el proyecto le confiere al Director Nacional la facultad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores. A vía de ejemplo indicó que el SERNAC aclara acerca de cómo cumplir con el deber de informar precios de bienes al público. Destacó que esta facultad será sumamente relevante para propiciar la aplicación uniforme de la normativa por parte de los Directores Regionales en el marco de los procedimientos sancionatorios. Los afectados por las interpretaciones administrativas tendrán derecho a reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

En cuanto a la facultad normativa, informó que el proyecto le confiere al Director Nacional la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general obligatorias para los proveedores. A vía de ejemplo señaló que podrá obligar a farmacias a etiquetar cajas de remedios. El Director debe solicitar

el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico, integrado por 3 expertos. En caso que la unanimidad del Consejo considere que la normativa propuesta resulta manifiestamente ilegal, se lo representará al Director. En el caso en que la normativa propuesta incida en sectores regulados, deberá oficiarse a la Superintendencia o autoridad para que emita su opinión técnica. Los afectados por el acto ilegal de aplicación tendrán derecho a reclamar ante la Corte de Apelaciones de Santiago. Asimismo, afirmó que existirá un Comité para promover el ejercicio coherente de atribuciones y diálogo regulatorio entre órganos del Estado.

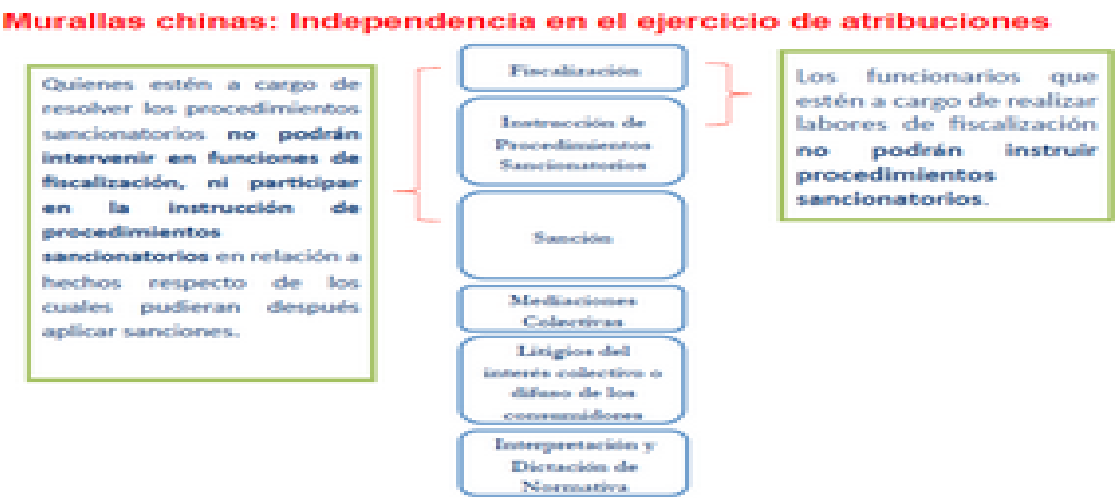
Respecto de la regulación de las mediaciones colectivas señaló que el proyecto perfecciona la facultad del SERNAC de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores. Se regula su procedencia, el procedimiento, su plazo de duración, su publicidad y sus efectos. Asimismo, se vela por la certeza jurídica tanto para proveedores como para consumidores.

Recalcó que la iniciativa consagra una tajante separación de las funciones al interior del SERNAC. La división estricta de funciones estará garantizada a través de normas de orden interno cuya infracción será calificada de grave en relación con los deberes funcionarios. Existirán unidades diferentes e independientes entre sí. Cada una de las cuales será dirigida por un Subdirector del SERNAC designado a través del sistema de Alta Dirección Pública. Al respecto exhibió la siguiente lámina:



Añadió que quienes estén a cargo de resolver los procedimientos sancionatorios no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a los hechos respecto de los cuales pudieran después aplicar sanciones. Por su parte, los funcionarios que estén a cargo de realizar labores de fiscalización no podrán

instruir procedimientos sancionatorios. Sobre el particular exhibió la siguiente lámina:



Por otra parte, hizo presente que el proyecto contempla un aumento del presupuesto del Servicio: de \$8.662 MM a \$24.553 MM en régimen. Asimismo, se consagra un aumento de la dotación de 296 a 714 funcionarios. De estos 418 nuevos funcionarios, un 87% de los cuales se destinarán a las direcciones regionales. Asimismo, se contempla una mayor cobertura territorial; creando nuevas oficinas provinciales/comunales y se establecen convenios de colaboración con las 345 municipalidades del país: habrá funcionarios capacitados y oficinas equipadas tecnológicamente.

Aclaró que el SERNAC no es “juez y parte”: Existen garantías de independencia e imparcialidad a la hora de sancionar. El proyecto de ley garantiza que en sus decisiones de sancionar o absolver a un proveedor, los Directores Regionales abogados del SERNAC sean totalmente independientes e imparciales. 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, etc. El procedimiento es llevado adelante por un instructor abogado, un funcionario distinto del Director Regional, quien emite un dictamen para que el Director Regional sea quien resuelva en definitiva.

La resolución final del Director Regional abogado es impugnabile, tanto administrativa como judicialmente. Administrativamente, se puede interponer recurso de reposición. Asimismo, judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, se puede reclamar por ilegalidad ante el Juzgado de Policía Local. Luego, en los casos de cuantía mayor a 25 UTM, se puede apelar ante la Corte de Apelaciones en contra de la sentencia del Juzgado de Policía Local que resuelva la reclamación por ilegalidad.

Manifestó que el Tribunal Constitucional ha establecido criterios que legitiman la aplicación de sanciones por parte de las autoridades administrativas, considerando que estas representan el interés público y no los intereses de parte. Estos criterios se traducen en que tanto la sanción



administrativa como la autoridad que la aplicará se encuentren establecidas en la ley; y que exista un procedimiento administrativo sancionador regulado, en el cual se le garantice un debido proceso al ciudadano, donde pueda ejercer formalmente su derecho a defensa. Concluyó que ambos criterios se satisfacen plenamente en esta iniciativa.

Por otra parte, expresó que el aumento de las multas constituye un factor de disuasión. Al respecto exhibió el siguiente cuadro:

| 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                               |

Además el proyecto elimina la “ficción” para infracciones en contratos de adhesión financieros. En la actualidad, un cúmulo de infracciones

cometidas en ese ámbito es sancionado como una única infracción. A vía de ejemplo, en el caso CENCOSUD las indemnizaciones alcanzaron los US\$ 30 millones; las restituciones llegaron a US\$ 40 millones y las multas a 50 UTM, que equivale a US\$ 3.800. El proyecto elimina esta ficción, considerando tales infracciones como lo que efectivamente son.

Añadió que se establece un tope máximo flexible de multas que afecten el interés colectivo o difuso. 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 podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenido 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.

En relación a los criterios que el SERNAC y los tribunales deberán aplicar para determinar el monto de las multas y la entidad de las medidas, mencionó los siguientes: cuantía de lo disputado; parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; beneficio económico obtenido con motivo de la infracción; gravedad del daño causado; cantidad de infracciones cometidas por el proveedor; riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad; calidad de reincidente del infractor; situación económica del infractor; si el infractor es una empresa de menor tamaño y la colaboración prestada ante el SERNAC.

En relación al fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, 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. Asimismo, se establece un incremento en la asignación de recursos, especialmente para representar el interés de los consumidores ante los Tribunales de Justicia.

Añadió que las asociaciones de consumidores no pueden constituirse con la principal finalidad de redistribuir sus fondos a sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores.

Por último, destacó que se asegura una reparación integral de los daños causados a los consumidores, con la eliminación de la prohibición contemplada actualmente en 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. Asimismo, se consagra un aumento en los plazos de prescripción de las infracciones. En la actualidad es de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción. Se propone aumentarlo a 2 años desde que haya cesado la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o en leyes especiales.

**El diputado señor Rincón** preguntó sobre la factibilidad de otorgar asistencia jurídica a los consumidores cuando entablen acciones ante los Juzgados de Policía Local.

**El señor Céspedes** informó que están trabajando una propuesta en conjunto con el Ministerio de Justicia, en orden a que las Corporaciones de Asistencia Judicial puedan colaborar en esta materia.

Sugirió se invite al Subsecretario de Justicia, para que se refiera a esta propuesta.

**El diputado señor Chahin** señaló que en la Comisión de Economía la inmensa mayoría de las votaciones fueron por la unanimidad de los diputados presentes.

Manifestó que en dicha Comisión se hizo un esfuerzo en otorgar un estatuto especial a las PYMES. De esta forma, se estableció que antes de aplicarles la multa se adopten una serie de medidas previas que buscan la reparación al consumidor.

También se introdujeron modificaciones para garantizar la independencia del SERNAC.

Hizo presente que aún quedan temas por resolver, particularmente en lo que dice relación con la asesoría jurídica que se brindará a los consumidores en los Juzgados de Policía Local. Destacó que se requerirá de patrocinio de abogado para tramitar ante dichos tribunales. Informó que el Ministerio de Justicia ha implementado un programa piloto de asesoría a los consumidores en la región del Bío Bío, el que pretenden extenderlo a todos el país.

Indicó que existen discrepancias respecto del procedimiento que se ha establecido ante los Juzgados de Policía Local. Los jueces solicitaron que no se innove en esta materia. Prefieren conservar el procedimiento hoy vigente.

Asimismo, informó que el Ejecutivo se comprometió a presentar una indicación referida al Comité de diálogo regulatorio, de modo de perfeccionar el texto aprobado por la Comisión de Economía sobre la materia, de modo de evitar interpretaciones divergentes entre los diversos organismos fiscalizadores del aparato estatal.

**El diputado señor Monckeberg, don Cristián**, afirmó que todos coinciden en la necesidad de fortalecer las facultades fiscalizadoras del SERNAC. Hasta ahora solo ha servido para el lucimiento personal del Director del servicio.

Preguntó qué tratamiento se otorgará a esta iniciativa y si habrá más invitados.

En relación con las multas aplicables, afirmó que fijar como techo un tercio de las ventas anuales puede significar el cierre del negocio.

Por último, solicitó se aclare si el proyecto consagra la posibilidad de demandar el daño moral en forma colectiva.

**El diputado señor Rincón** aclaró que la iniciativa se remitió a la Comisión para que esta se pronuncie sobre las materias propias de su competencia.

**El diputado señor Ceroni** manifestó que resultaba sumamente relevante la regulación del procedimiento. Nada se obtiene con consagrar derechos, si el procedimiento que se fija para hacerlos valer resulta complejo. Por ello, estimó necesario simplificarlo, de modo de evitar dilaciones innecesarias.

**El diputado señor Squella** afirmó que esta Comisión deberá encargarse por velar que se respete el principio del debido proceso en todas las etapas del procedimiento que se crea.

Añadió que debe velarse porque efectivamente se respeten las “murallas chinas” a las que aludió el ministro en su exposición, de modo de evitar que quien deba juzgar un determinado asunto se vea influenciado por sus compañeros de trabajo.

Preguntó cuál es la cuantía promedio de las causas que se tramitan hoy por infracción a la ley sobre protección a los derechos de los consumidores.

**El diputado señor Trisotti** preguntó qué criterio se utilizó a la hora de fijar la cuantía de 25 UTM, monto hasta el cual el SERNAC tendrá competencia exclusiva para sancionar.

En segundo lugar, preguntó cómo asegurar un justo equilibrio entre las diversas funciones que se otorgarán al SERNAC. En este sentido, preguntó cómo asegurar que las llamadas “murallas chinas” a las que aludió el ministro, cumplan el rol que se les ha asignado.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, a propósito de la indicación que se ha anunciado referida a la asesoría jurídica que se brindará a los consumidores ante los Juzgados de Policía Local por parte de las Corporaciones de Asistencia Judicial, expresó que debe considerarse la actual situación de tales entidades, dado que suelen funcionar al límite de sus capacidades. No se le deben asignar nuevas funciones sin otorgarle los recursos necesarios para ello.

Por otra parte, hizo presente que el SERNAC no puede convertirse en “juez y parte” en las causas por infracción a la ley sobre protección de los derechos del consumidor.

Hizo presente que para cualquier PYME una multa equivalente al 30% de las ventas significará el término de la empresa o negocio.

**El diputado señor Andrade** expresó que proyectos de esta naturaleza definen el modelo de sociedad al que cada uno aspira. Para unos será el ciudadano el factor central de preocupación y para otros lo será el mercado. Para algunos, siempre existen razones para oponerse a otorgar mayor protección a los consumidores. Recalcó que proyectos como este revelan desde que perspectiva o punto de vista se aprecia la sociedad.

Manifestó que tiene una alta valoración sobre lo que el SERNAC puede y debe hacer.

Añadió que en atención a los temores que demuestran algunos, pareciera ser que ellos se sitúan desde la óptica del que presta el servicio y no desde la perspectiva del usuario o consumidor.

Solicitó que la Secretaría enuncie aquellos artículos sobre los cuales la Comisión debería pronunciarse.

**El diputado señor Soto** compartió la idea de limitar el ámbito de competencia de esta Comisión para conocer de determinados aspectos del proyecto. No corresponde aspirar a revisar la totalidad de la iniciativa con la misma profundidad que lo hizo la Comisión de Economía.

Recalcó que esta legislación tiene por objeto proteger a la parte más débil en la relación proveedores- consumidores.

Apoyó la idea de eliminar la competencia de los juzgados civiles en esta materia.

**El señor Céspedes** expresó que cuando a los ciudadanos se les consulta en qué materias se requiere realizar reformas de envergadura, el 86% de los encuestados menciona la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores. En una encuesta publicada años atrás este tema figuraba como la primera prioridad de la ciudadanía.

Cualquiera sea la visión que se tenga sobre esta materia, sea que se aborde desde la perspectiva de los consumidores o desde el punto de vista de los proveedores, ambos coinciden en la necesidad de fortalecer la institucionalidad encargada de la defensa de los derechos de los consumidores.

Hoy la relación entre consumidores y proveedores se encuentra desbalanceada en perjuicio de los primeros. Existe una clara asimetría en la información y la institucionalidad vigente es débil en cuanto a sus facultades fiscalizadoras.

Destacó que las modificaciones que se proponen en el proyecto se implementarán en forma gradual.

Anunció que en los próximos días harán llegar a la Comisión el trabajo que han realizado en forma conjunta con el Ministerio de

Justicia, de modo de otorgar asesoría jurídica a los consumidores a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Por último, afirmó que los Juzgados de Policía Local el año 2012 conocieron 3.368.000 causas, de las cuales solo 11.000 corresponden a infracciones a la ley sobre protección de los derechos del consumidor, lo que equivale a un 0,3%. Por tanto, no se trata de tribunales que tengan una expertise especial en esta materia.

En materia de multas recalcó que estas son resultado de una acción en perjuicio del consumidor. No es válido el argumento que apunta a que las multas pondrían en peligro un negocio. Las multas deben aplicarse en atención a la envergadura de la infracción cometida. No resulta admisible el invocar la eventual desaparición de la empresa, para pretender que no se apliquen las multas correspondientes.

Recordó que en el caso de la colusión de los pollos el daño causado a los consumidores se acercaría a los mil quinientos millones de dólares y la multa aplicada ascendió solo a 50 millones de dólares, por lo que no actuaron como un instrumento eficaz de disuasión.

**El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz,** aclaró que esta iniciativa no altera el ámbito de aplicación de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores. Esta legislación será siempre supletoria de la legislación especial que exista sobre una determinada materia.

Manifestó que esta iniciativa pone el énfasis en la solución del problema. En este sentido, informó que se pretende alcanzar un alza sustantiva en el porcentaje de asuntos que se solucionan en instancias previas al juicio. Hoy el 55% de los casos se resuelve en el primer traslado que se da al proveedor. Se pretende subir ese porcentaje en forma significativa. Para incentivar el logro de este objetivo además se ha contemplado una instancia de conciliación obligatoria, en forma previa al procedimiento sancionatorio.

Añadió que han adoptado medidas para elevar el grado de autonomía del servicio. Informó que se ha elevado a los 4/5 del Consejo del Servicio Civil el quorum para aprobar el nombramiento del Director del SERNAC.

En relación a las multas se establece que el Director deberá dictar normas para especificar como se aplicarán, en base a los criterios que ya fueron reseñados por el ministro en su exposición, de modo de resguardar la homogeneidad en la aplicación de las sanciones.

Por último, informó que para determinar el límite a partir del cual se justifican los procedimientos individuales se hizo una estimación basada en un análisis randomizado y representativo de causas informadas al SERNAC por los Juzgados de Policía Local. Este examen incluyó la revisión de montos pedidos y otorgados a través de sentencias en casos reales. Adicionalmente se incluyó un cálculo económico sobre el beneficio esperado por el

consumidor. En base a las 1047 sentencias que se remitieron al servicio el año 2013 se elaboró una muestra representativa de 111 sentencias, con un nivel de confianza del 95% y con un error muestral del 5%. En función de lo expuesto se concluyó que el 55% de las sentencias de los Juzgados de Policía Local tienen cuantías menores a las 30 UTM. El 43% de las sentencias supera esa cuantía.

**El Director Nacional del Instituto de Jueces de Policía Local, señor Miguel Aguirre**, destacó la importancia de la iniciativa que modifica la ley de protección de los derechos de los consumidores, con una clara intención de dar un mejor y más adecuado resguardo a los derechos de la parte débil jurídicamente hablando, en la relación de consumo.

En la actualidad dicha relación supone, como plantean los profesores trasandinos Víctor Abramovich y Cristian Courtis en su ensayo *Los Anillos de la Serpiente, Transformaciones del Derecho entre el Trabajo y el Consumo*- un nuevo paradigma jurídico.

Añadió que el fenómeno general, analizando la vinculación existente entre derecho y economía, se denomina: “Espacio simbólico de pertenencia social”, cuyos elementos estructurales son en primer lugar la incorporación efectiva al conjunto social, y de esa manera, instituye un eje de atribución de derechos y en segundo lugar, constituye un territorio de conflicto social, por lo que se establece como ámbito generador de conflictos jurídicos.

Siguiendo la tesis de los profesores citados, se podría colegir que en la actualidad ha ocurrido un cambio o desplazamiento de este espacio simbólico de pertenencia social, desplazado del trabajo al consumo, por lo que este último sería un nuevo espacio simbólico de pertenencia social, el que no necesariamente es identificable con el anterior, pero sí permite reconocer algunos elementos comunes, como por ejemplo la existencia en la relación de una parte débil, cuyos derechos requieren protección y que incide en que, incluso, nuestra normativa se denomine precisamente “ley de protección de los derechos de los consumidores” y no de otra manera.

Manifestó que lo anterior resulta útil para comprender de mejor manera los efectos que está produciendo en las diversas sociedades, la regulación de esta materia, y que, por cierto, como ocurrió en su momento histórico con la juridización de las relaciones laborales, provocan la legítima reacción de los diversos actores de la comunidad. Tal es la importancia de esta materia que la comunidad científica-jurídica da cuenta de la aparición de una nueva disciplina jurídica: “El Derecho del Consumidor” o “Derecho del Consumo”.

Manifestó que en un estado constitucional de Derecho, la fórmula que las comunidades han acordado para resolver los conflictos de relevancia jurídica es a través de un mecanismo que se denomina “debido proceso”, en sentido amplio, principio que ha de estar presente en una iniciativa como esta.

En el mensaje original se señala que es posible constatar en la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores una

“carencia de herramientas disuasorias suficientes y de formas eficaces de resolver conflictos que afectan a una gran cantidad de chilenos, especialmente en el ámbito de los intereses individuales”, y se identifican como “núcleo” del proyecto una protección de los derechos de los consumidores moderna, ágil y eficiente.

Indicó que para determinar el derrotero propuesto para lograr esta noble finalidad es posible identificar con nitidez, a lo menos, dos momentos, a saber: el proyecto original y aquél modificado por las respectivas indicaciones. El primero, compuesto por la siguiente batería de objetivos específicos: a) Fortalecimiento del Sernac, que termina dándole su nombre popular a este proyecto, a través de seis medidas concretas: fiscalizar, sancionar, interpretar, dictar instrucciones generales, regulación de mediaciones colectivas, sistema de nombramiento del director nacional, b) Reemplazo de la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver conflictos en el ámbito del interés individual del consumidor, c) Fortalecimiento de la asociación de consumidores, potenciando la sociedad civil, d) Incremento significativo de multas, e) Reparación íntegra de los daños causados a los consumidores ( incorporando los daños morales), y f) Aumento del plazo de prescripción extintiva de las acciones que persigan la responsabilidad contravencional.

Informó que la entidad gremial que encabeza tuvo ocasión de manifestar fundadamente su parecer ante la Comisión Economía, Fomento, MiPymes, Protección de Consumidor y Turismo. En esa instancia dieron a conocer su desacuerdo respecto a la original propuesta del traslado de la competencia de los Juzgados de Policía Local a los Juzgados Civiles, en materia de interés individual. Para ello se esgrimieron los siguientes fundamentos: falta de especialidad, lo costoso de recurrir a esta justicia, la alta sobrecarga de trabajos de los Juzgados de Policía Local, el sistema actual genera una importante discriminación por condición económica, y por la interpretación contradictoria de la ley por parte de los distintos juzgados.

Sobre este particular manifestaron que su experiencia, así como la larga y nutrida casuística en materia infraccional en las relaciones de consumo se extiende desde que el país reparó en la necesidad de regular dicha relación en nuestro sistema económico, a través de la ley N°18.223 de 1983, que establece normas de protección al consumidor”, la que dispuso que el conocimiento de aquella le correspondería a los Juzgados de Policía Local. Dicha situación se mantiene con la vigencia de la actual Ley N° 19.946. De esa forma no cuesta trabajo concluir que no sólo son especialistas es la regulación de las relaciones de consumo, sino más bien, son los más especialistas en ella, considerando el nuevo espacio de pertenencia social, al que aludió previamente.

Señaló que en su oportunidad se reparó en la inconsistencia de los fundamentos para trasladar la competencia de los Juzgados de Policía Local. Hicieron presente la necesidad de disponer los consumidores con la asesoría y participación de un letrado que los defendieran, ya que la comparecencia sin este, provoca un desequilibrio procesal que impacta directamente en la protección de sus derechos, una de cuyas consecuencias podría ser aquella que advierte la autoridad, cuando señala que esta justicia sería costosa o discriminatoria, por lo que a la luz del artículo 19 N° 3 de nuestra



Constitución, derecho a defensa jurídica, se debería avanzar en tal sentido y, de esa manera, impedir alguno de los efectos mencionados.

En relación al número de causas específicas que los Juzgados de Policía Local conocieron el año 2012, que alcanza a 11.489 causas, que corresponderían a un 0,3% de un universo ascendente a 3.368.064 que aludió la autoridad para justificar la propuesta original, destacó que los juzgados civiles sólo conocieron 70 casos en igual período en causas de interés difuso o colectivo.

Asimismo, recalcó que los Juzgados de Policía Local se extienden por todo el país, en las respectivas comunas, sobre 330, permitiendo que cualquiera persona, por una u otra materia potencialmente podría relacionarse con alguno de ellos, no así en con los juzgados civiles, o de otra naturaleza.

En definitiva, reiteró que constituyen la justicia más cercana y accesible a las personas, y ergo al consumidor.

En relación al proyecto modificado por las respectivas indicaciones, destacó los siguientes aspectos: a) Se mantiene el fortalecimiento del Sernac, b) Se elimina el reemplazo de competencia, por lo que esta se mantiene en los Juzgados de Policía Local en interés individual, acogándose la contundente argumentación sostenida no sólo por su Instituto, sino por otros actores e invitados a la Comisión de Economía, c) La regulación de la respectiva defensa jurídica, y d) La incorporación de un procedimiento nuevo para el conocimiento y juzgamiento de causas de consumo que se tramiten ante los Juzgados de Policía Local, que reemplaza al contemplado en la Ley N° 18.287.

En relación al fortalecimiento del SERNAC, en lo que a interés individual del consumidor se trata, reiteró la opinión vertida por su Instituto en la tramitación de este proyecto ley, en la que señalaron que por razones de economía procesal les parecía innecesario separar la investigación de la responsabilidad infraccional – Sernac- de la responsabilidad civil –Juzgados de Policía local-, estimando que ambas podrían seguir siendo conocidas y llevadas a cabo por tales Juzgados. Sin embargo, advirtió que entendían que tal ámbito corresponde a un acuerdo o decisión política y legislativa del que están ajenos.

Ahora bien, sostuvo que en este nuevo paradigma jurídico, resulta comprensible que el Estado alegue su legítimo derecho a intervenir la relación de consumo en pos de lograr una efectiva protección de los derechos de los consumidores, consecuencia de la falta de proporcionalidad de las prestaciones que caracteriza dicha relación. Citó a Abramovich y Courtis quienes han señalado que “Esta circunstancia determina el inmediato interés del Estado en intervenir en su regulación, si bien justificada moralmente por la corrección de las desproporciones, esta intervención se explica más profundamente por la necesidad de proteger los mecanismos naturales del mercado, evitando distorsiones a la libre competencia entre los oferentes...” .

Estimó de gran acierto que se mantenga la competencia en los Juzgados de Policía Local. Además de las razones ya esgrimidas, porque

así, precisamente, se logra materializar el “núcleo” perseguido por el proyecto, vale decir una protección de los derechos de los consumidores “moderna, ágil y eficiente”.

Afirmó que la participación de un letrado representando los derechos de los consumidores no sólo es conveniente para evitar los efectos negativos a que hicieron alusión anteriormente, y lograr los objetivos aspirados por el proyecto, sino porque es estrictamente necesario e indispensable. La fórmula deberá ser aquella que permita la universalidad de este derecho de defensa.

Por último, en lo que dice relación con la propuesta de un nuevo procedimiento que reemplace al contemplado en la ley N° 18.287 manifestó su desacuerdo sobre este punto. Consideró que el procedimiento actualmente vigente ha demostrado en los hechos y en su aplicación por más de 30 años, ser muy efectiva y eficiente, permitiendo que causas de cierta complejidad puedan ser concluidas en tiempos muy razonables, logrando un acuerdo entre las partes en conflicto o bien dictando sentencia definitiva oportunamente. Se presenta en nuestro procedimiento, entre otros, los principios procesales de oralidad, inmediatez, concentración, los que le permiten al juez en un comparendo de conciliación, contestación y prueba, buscar el acercamiento de las partes, y en caso contrario, que la litis se desarrolle ágilmente. Valoró la voluntad de proponer un procedimiento diferente, con miras a lograr los objetivos expresados por la autoridad, sin embargo en su análisis más detallado advirtió que el procedimiento de la ley vigente permitiría obtener o alcanzar dichos objetivos con mayor certeza.

Lo anteriormente expuesto no es óbice para sugerir que el procedimiento vigente pueda sufrir algunas modificaciones que lo vuelvan aún más eficiente, así como, por ejemplo, establecer legalmente un sistema de notificaciones de las acciones civiles, para aquellos casos que la parte actúe con privilegio de pobreza, que sea realizada por algún funcionario del Sernac, facultad que si bien está mencionada en el artículo 8° de la ley 18.287, debería hacerse imperativo a él, u otra fórmula de esa naturaleza y que definitivamente la carga de la prueba sea alterada en las acciones que correspondan, en particular las indemnizatorias, en el sentido que le corresponda probar no al consumidor sino que al proveedor demandado, con el fin de no profundizar las desproporciones que se podrían presentar en algunas situaciones. En suma, que se implemente un sistema probatorio que no se vuelva especialmente gravoso para el consumidor/afectado.

Añadió que es posible que algunos otros aspectos procesales de la ley de procedimiento requieran algunas adecuaciones, para lo cual se puso a disposición de la Comisión para analizarlos y discutirlos.

Concluyó que nuestra justicia es la más cercana a las personas, con un procedimiento conocido y en pleno funcionamiento, que el país debe valorar los esfuerzos y aportes que los Juzgados de Policía Local realizan diariamente a las paz social solucionando conflictos locales, pero de gran importancia para todos, por lo que en este nuevo espacio simbólico de pertenencia social estos deben seguir cumpliendo tal función.

**El diputado señor Rincón** preguntó si a juicio del Instituto se requieren solo pequeñas modificaciones en materia de procedimiento, entre las cuales se cuenta la inversión de la prueba.

**El señor Aguirre** respondió afirmativamente. Indicó que también se podrían ampliar los plazos de prescripción extintiva. El procedimiento ha dado muestras de ser bastante efectivo.

**El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, señaló que el proyecto pretende dotar a dicho servicio de una competencia sancionatoria, la que se vincula a la cuantía. Si esta es superior a 25 unidades tributarias mensuales, se otorga al consumidor el derecho a elegir si se dirige al Sernac o directamente al Juzgado de Policía Local, tanto en lo infraccional como en lo indemnizatorio. En las causas de una cuantía inferior existirá competencia exclusiva del Sernac, mediante un procedimiento administrativo, que es controlado mediante un procedimiento de reclamación de competencia de los jueces de policía local, el que también podrá pronunciarse respecto de la pretensión sancionatoria civil.

**El diputado señor Soto** señaló que el consumo es un acto de confianza entre el proveedor y el consumidor. Cuando esta se rompe se producen daños de todo tipo, incluyendo perjuicios de orden moral, como puede ocurrir, por ejemplo, cuando un mal servicio frustra un viaje. Por ello, es necesario que se pueda compensar también el daño moral que se genera a partir de aquella pérdida de confianza.

En esta tarea los Juzgados de Policía Local llevan años de experiencia. Las Cortes han validado las indemnizaciones fijadas por estos.

Preguntó cómo han avaluado el daño moral en las acciones individuales y cuál ha sido la experiencia de los tribunales a la hora de avaluar el daño moral en acciones deducidas por hechos que afectan a un colectivo de personas. Reconoció que existe una dificultad técnica para determinar el daño moral en acciones colectivas. Se ha propuesto facultar al juez para fijarlo en base a categorías de personas.

**El diputado señor Squella** preguntó si están conformes o no con el proyecto, más allá de reconocer que las decisiones sobre esta materia competen al Congreso y no a los magistrados.

Respecto de la facultad de invertir la carga de la prueba, recordó que a propósito de la discusión del proyecto de ley que establece un nuevo Código Procesal Civil se debatió largamente sobre la llamada “carga dinámica de la prueba”, en orden a que se permitía al juez la facultad de alterar la carga probatoria, obligando al demandado y no al demandante a acreditar que no tiene responsabilidad en los hechos que se le imputan.

**El señor Aguirre** expresó que la ley N°18.287 les permitió valorar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, pese a que en la época en que se dictó dicha ley reinaba la prueba tasada.

Añadió que la forma en que avalúan los perjuicios se ha construido a través de los años. Si se entiende que el daño moral es la aflicción que pesa sobre una persona, ellos han entendido que las personas en la relación de consumo si sufren aflicciones, por lo que es posible para los tribunales determinar un monto del perjuicio.

Destacó que los Juzgados de Policía Local se han constituido en una suerte de pioneros a la hora de determinar la valuación del daño moral. Informó que los tribunales superiores en la gran mayoría de los casos han ratificado el criterio de los Juzgados de Policía Local, sin entrar a calificar si el daño moral fue efectivamente acreditado en primera instancia.

Respecto de la pregunta del diputado Squella hizo presente que asiste a la Comisión en su calidad de Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local. En ese sentido, recordó que este Instituto ante la Comisión de Economía de esta Corporación manifestó su desacuerdo con la norma que confiere al Sernac potestad sancionatoria, en virtud básicamente del principio de economía procesal, de modo de evitar la instancia previa y debatir el asunto directamente ante el tribunal.

Señaló que los jueces a los que representa están preparados para enfrentar y hacerse cargo de las innovaciones que se proponen en esta iniciativa.

**El Director del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local, señor Francisco Ríos**, expresó que respecto del proyecto original discreparon de la propuesta de sustraer el conocimiento de estos asuntos de los Juzgados de Policía Local para entregárselos a los tribunales civiles. Posteriormente dicha propuesta fue retirada.

Sin embargo, tampoco comparten el actual contenido del proyecto, que radica el procedimiento administrativo sancionatorio en el Sernac.

También discrepó de la propuesta de omitir toda participación de los Juzgados de Policía Local respecto de aquellas causas en que la cuantía no supere las 25 UTM.

Señaló que el procedimiento contenido en la ley N°18.287 ha sido tremendamente efectivo y es más expedito que el propuesto en el proyecto de ley en discusión.

Recalcó que los tribunales superiores han ratificado la inmensa mayoría de las sentencias dictadas en primera instancias, en materia de infracción a la ley sobre protección de los derechos del consumidor.

**El señor Muñoz** sostuvo que las modificaciones que se proponen se justifican plenamente, a la luz de la experiencia comparada.

Las facultades fiscalizadoras y sancionatorias del Servicio Nacional del Consumidor son fundamentales en el diseño del proyecto.

Los problemas que existen hoy dicen relación con la ausencia de facultades del Sernac y con el nulo poder de disuasión de las multas.

La experiencia nacional y la comparada demuestran que la mejor forma de enfrentar esta situación es otorgando a una misma agencia reguladora las potestades fiscalizadoras y sancionatorias.

Por otra parte, recordó que existirá un procedimiento de conciliación previa, distribuido en el ámbito territorial mediante convenios con las municipalidades, a través de los cuales se pretende alcanzar soluciones rápidas sin necesidad de llegar a un procedimiento sancionatorio.

**El diputado señor Rincón** hizo presente que lo descrito ya existe hoy.

**El señor Muñoz** recalcó que lo que propone el proyecto es un cambio radical en la materia. Existirán más de noventa abogados en el Servicio Nacional del Consumidor destinados exclusivamente a conciliaciones.

Añadió que el reclamo se continuará efectuando de manera electrónica, como ocurre hoy. Sin embargo, se impondrá la obligación de responder a dicho reclamo, carga que hoy no existe. Luego de ello existirá la instancia de conciliación, la que se encontrará desplegada por el territorio.

**El Director de la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil, señor Cristián Aninat** señaló que la entidad que representa apoya en general el contenido del proyecto. Consideró adecuado que el Servicio Nacional del Consumidor cumpla las funciones fiscalizadoras, sancionatorias, interpretativas, normativas y de mediación en forma eficaz y oportunamente. Ello redundará en un mejor funcionamiento del mercado y en más competencia.

Sin embargo, advirtió la necesidad de corregir determinadas normas.

Manifestó que sin cuestionar la idoneidad de Servicio Nacional del Consumidor para velar por el respeto de los derechos de los consumidores, resulta imprescindible que en esta ley quede claro que en el ejercicio de sus funciones, dicho organismo no puede vulnerar la competencia especial y técnica de las otras autoridades administrativas con injerencia sectorial en el respectivo ámbito económico, como ocurre con la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Así, en la ley se debe consagrar el principio de especialidad, a fin de resguardar el hecho que ciertas materias son reguladas, interpretadas, fiscalizadas y sancionadas por organismos técnicos sectoriales distintos al Servicio Nacional del Consumidor. Ello permitirá evitar conflictos de competencia, duplicidades normativas o interpretativas, duplicidad de procedimientos sancionatorios y, eventualmente, de sanciones.

Recalcó que en la ley deben quedar claramente establecidas las funciones del Servicio Nacional del Consumidor y de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En este sentido, las facultades de aquel servicio no pueden quedar descritas de un modo general, como por ejemplo, “toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores” o “disposiciones legales o reglamentarias relacionadas con la protección de dichos derechos”. En este sentido, manifestó que podría establecerse que el Servicio Nacional del Consumidor tendrá facultades en materia de publicidad y cumplimiento de oferta comercial y aplicación tarifas no reguladas; de la obligación del servicio y no discriminación en la oferta y en el procedimiento contratación (cláusulas contractuales). Por su parte, podría establecerse que la Subsecretaría de Telecomunicaciones tendrá facultades en materia de tipificación de sanciones y niveles de multas; compensación a usuarios, niveles y calidad de servicio (fallas de las redes, etc.) y en fijación de tarifas y tarifas reguladas.

Por otra parte, estimó que se deben separar las funciones de fiscalización, normativas, procedimentales y sancionadoras, radicándolas en autoridades orgánicamente independientes del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. Cada función debiese ser ejercida por una autoridad autónoma respecto de aquellas que ejercen las otras funciones. Expresó que atenta contra el principio del debido proceso y contra el principio de objetividad, que informan el procedimiento administrativo, el hecho que una misma autoridad ejerza funciones normativas y resolutorias y, además, participe en procesos de mediación para conocer de supuestas infracciones y/o ejerza acciones jurisdiccionales relacionadas con dichas infracciones: El Servicio Nacional del Consumidor no debe ser parte en las acciones colectivas o difusas.

Añadió que el proyecto entrega al respecto facultades normativas a dicho servicio. Sobre el particular consideró que debe precisarse su contenido; se debe establecer una definición clara de su misión, que respete los principios de objetividad e imparcialidad cuando le corresponda intervenir en procedimientos sancionatorios; consagrar la posibilidad que un órgano colegiado de dicha entidad dicte los reglamentos generales, previa participación de expertos y de los agentes involucrados; se debe indicar si la interpretación que efectúe es vinculante para todas las autoridades administrativas, inclusive las otras con injerencia en la actividad regulada. Por último, se debe establecer expresamente que el Servicio Nacional del Consumidor no tiene facultades para normar materias cuya regulación está entregada a otras autoridades sectoriales.

Indicó que en la evaluación de las instrucciones y reglamentos se debe tomar en consideración su eventual impacto en los mercados específicos.

Señaló que si bien el proyecto contempla la posibilidad de interponer recursos, se debe establecer un recurso de reclamación general, que permita impugnar todas las resoluciones, disposiciones, instrucciones y dictámenes que dicte el Servicio, incluyendo aquéllos emanados del su Director Nacional, que no digan relación con resoluciones sancionatorias. Los recursos señalados anteriormente deben comprender no sólo la revisión de la legalidad de

la resolución sino también el respeto al principio del debido proceso durante su tramitación y el fondo mismo de lo resuelto.

Respecto del procedimiento administrativo y la potestad sancionatoria del Servicio Nacional del Consumidor expresó que se deben establecer procedimientos sancionatorios uniformes. Indicó que el régimen de apreciación de la prueba debiese ser el de la sana crítica. Asimismo, se debiera establecer que en materia sancionatoria regirán en subsidio las normas que regulan dicha materia en la ley de procedimiento administrativo. Propuso establecer una escala de cuantía de las multas, atendiendo a la gravedad de la infracción. Así el Servicio Nacional del Consumidor solo sería competente para conocer de las multas leves y los tribunales de justicia lo serían para conocer de las graves y gravísimas. Lo anterior, a fin de dar cumplimiento al principio de proporcionalidad. Sugirió que todas las medidas intrusivas deben ser autorizadas judicialmente, como ocurre en materia penal y de libre competencia.

Manifestó que de aplicar como sanción multas, estas deben serlo en consideración al hecho que constituye la infracción y no al número de consumidores afectados; lo anterior, sin perjuicio que esto último pueda ser considerado como un agravante. En el caso en que el mismo hecho afecte a varios consumidores, debe incorporarse un mecanismo que fije montos máximos de la multa, considerando los beneficios económicos obtenidos, dado que las empresas de telecomunicaciones prestan servicios altamente masivos y técnicamente muy complejos y vulnerables a fenómenos externos.

Concluyó que se debe establecer un catálogo definido de infracciones, clasificadas según su gravedad. La resolución sancionadora no puede extenderse a medidas preventivas o reparativas genéricas que no están expresamente determinadas en la ley, ya que ello atentaría contra el principio de tipicidad, además de crear confusión en los entes regulados. Estimó que, atendiendo al carácter subjetivo y personalísimo del daño moral, la reparación de este no es posible en el caso de ejercicio de acciones colectivas, menos en aquellos con titulares difusos. No obstante, cada consumidor puede acreditar el daño moral en el juicio indemnizatorio respectivo.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, afirmó que muchos de los comentarios efectuados por la Asociación de Empresas de Telefonía Móvil ya habían sido expuestos y recogidos por la Comisión de Economía.

Aclaró que se contemplan medidas para separar de manera estricta las diversas atribuciones que se conceden al Servicio.

Añadió que el procedimiento sancionatorio que se establece respeta a cabalidad el principio del debido proceso.

En cuanto a la facultad normativa, explicó que se contempla la existencia de un Consejo consultivo técnico asociado al ejercicio de dicha facultad. Además se impone la obligación de oficiar al regulador, y la

obligación de llamar a una consulta pública, en forma previa al ejercicio de esta potestad.

Asimismo, informó que las medidas intrusivas requieren de autorización judicial.

En relación a la aplicación de los principios de especialidad y del non bis in ídem explicó que estos ya están recogidos en el artículo 2° bis de la ley sobre protección a los derechos del consumidor. Este proyecto de ley no modifica el ámbito de aplicación de la citada ley. Ello significa que se mantiene vigente el principio de subsidiariedad en virtud del cual, si existe una normativa especial sobre una determinada materia esta será la aplicable, rigiendo las normas de la ley sobre protección del derecho del consumidor solo de manera subsidiaria.

Añadió que el artículo 50 P del actual proyecto recogió expresamente el principio del non bis in ídem, que dispone que “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.”

En relación a la multa que se impone por cada consumidor afectado, informó que se recogió la sugerencia efectuada, al disponer el nuevo artículo 24 que 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. La idea es que la multa constituya un factor de disuasión, sin poner en riesgo la viabilidad de empresa alguna.

Ese mismo artículo contempla una serie de resguardos a favor de las pequeñas y medianas empresas, incluso permitiendo que se sustituya la multa por una capacitación.

Respecto de la propuesta de graduar las infracciones en leves, graves y gravísimas señaló que se otorgó un mandato al Director Nacional para que emita instrucciones internas que apliquen los elementos considerados en el artículo 24.

En cuanto al daño moral, expresó que no se entiende por qué razón si un consumidor se encuentra integrado a un colectivo no tiene los mismos derechos a ser indemnizado por el daño total, incluyendo el daño moral.



Informó que la telefonía móvil constituye el segundo mercado más reclamado.

**El Secretario General de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, señor Camilo Larraín**, expresó que el proyecto de ley erige al Servicio Nacional del Consumidor como una institución con finalidad y potestades similares a la Superintendencia de Servicios Sanitarios en adelante SISS, que en la mayoría de los casos se duplican o superponen:

En efecto, la SISS se creó a principio de los años noventa (Ley 18.902) con el preciso objeto que la Administración contara con un organismo técnico especializado encargado principalmente de fiscalizar a las empresas sanitarias en su relación con sus clientes, atendido que eran monopolios naturales, y para evitar riesgos de prestación de servicios defectuosos o abusivos.

Para ello se dotó a la SISS de facultades fiscalizadoras, sancionatorias, interpretativas y normativas (dictar instrucciones y proponer normas técnicas).

La SISS fiscaliza que las empresas sanitarias asuman cabalmente su responsabilidad como proveedoras de un servicio público en relación con los consumidores, en ámbitos como: (i) continuidad de servicio, (ii) la calidad de atención de clientes, (iii) facturación y cobranza, (iv) fiscalización de las oficinas comerciales, etc.

Añadió que para el profesor de derecho constitucional de la Universidad de Chile, señor Francisco Zúñiga Urbina, esta duplicidad de facultades y prerrogativas se constata del estudio de la legislación sanitaria, donde el bien jurídico protegido, es coincidente al de la Ley N° 19.496.

La SISS puede sancionar infracciones relacionadas directamente con la calidad de servicio y su relación con el consumidor (artículo 11 de la Ley N° 18.902).

Además, la SISS también tiene la facultad para la dictación de normativas y para la interpretación de la ley, conforme el artículo 4° letra c) de la ley N° 18.902; que es lo mismo que se propone para el Servicio Nacional del Consumidor en las letras d) y e) del numeral 40 del artículo 1° del proyecto de ley ,

Lo anterior, para el profesor Zúñiga, supone que debe primar el principio de especialidad de la legislación sanitaria de un modo efectivo, sin espacio para interpretaciones equívocas.

En efecto, señala que al carecer el Servicio Nacional del Consumidor de la especialidad técnica necesaria: “la referida superposición en lo relacionado al derecho administrativo económico sancionador (infracciones y multas), tiene una clara potencialidad de afectación al principio de non bis in idem, e interpretaciones normativas y establecimiento de normas paralelas y contradictorias”.

Destacó que la preeminencia y especialidad técnica de la SISS por sobre el Servicio Nacional del Consumidor también se verifica en la reacción de los clientes, lo que demuestra la eficiencia y capacidad de resolución de reclamos por parte del regulador de las empresas sanitarias.

En efecto, de los reclamos registrados ante dicho servicio sólo el 3,26% de ellos corresponden a servicios básicos (agua, luz y gas), y únicamente una parte de estos se refieren al sector sanitario.

Por su parte la SISS recibe anualmente más de 12.000 reclamos anuales, todos los cuales son atendidos y resueltos mayormente en favor del usuario.

Indicó que el proyecto propone incrementar las multas en un 1.000 % para el caso del artículo 23 de la ley de protección de derechos del consumidor, en un 500% para el caso del artículo 25 de dicha ley y en un 600% para el caso del artículo 29, sin establecerse los elementos de juicio objetivos desde la perspectiva de la racionalidad y proporcionalidad para justificar su incremento, ni tampoco los estándares que aplicará el juez para determinar una multa.

Para el profesor Zúñiga, los montos de las multas que el proyecto pretende incrementar, exceden los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, vulnerando la igualdad ante la ley, consagrada en el artículo 19 N° 2 de la Constitución.

Asimismo, el aumento ya referido unido a la aplicación de estas multas multiplicadas por usuario afectado, conforme lo dispone el artículo 24, inciso quinto del proyecto, respecto de empresas de utilidad pública que tienen cientos de miles o millones de clientes, resultan cifras o montos enormemente grandes. Destacó que puede llegar a aplicarse multas de billones de pesos.

Para el profesor de Derecho Constitucional y Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Adolfo Ibáñez, Rodrigo Correa Gonzalez, el efecto de las modificaciones legales en esta materia: "... agrava considerablemente la irracionalidad del régimen sancionatorio y regulatorio que afecta a las empresas eléctricas y sanitarias, amenazando significativamente sus derechos constitucionales de propiedad y de derecho de defensa".

Recordó que en febrero del año 2013 se produjo un gran corte de suministro de agua potable en la ciudad de Santiago, producto de las altas turbiedades del río Maipo. El corte de suministro no programado duró dos días y afectó a 602.659 clientes. Considerando una cuenta promedio de \$15.000 y el total de clientes en 1.700.000, a la luz del proyecto, el caso podría significar la aplicación de una multa por cada cliente en su máximo: 300 unidades tributarias mensuales x 602.659: \$7.732.717.629.000 (siete billones de pesos aproximadamente). Hizo presente que la aplicación eventual de tope de 1/3 de las ventas, en ningún caso genera certeza que la multa no sea desproporcionada.

Además se puede eventualmente llegar a una condena por daño moral de cada uno de los afectados. A vía de ejemplo si se aplica la sanción de \$4.020 por usuario se llega a la cifra de \$2.422.689.000.

También se puede llegar a una condena para indemnizar compensaciones pertinentes. Si se condena a pagar \$4.020 por usuario se llega a la cifra de \$2.422.689.180.-

En caso de que el corte no tenga origen en fuerza mayor, se aplicará una indemnización por daño punitivo, equivalente en el presente caso a \$18.079.770.000 (15.000 x 2 x 602.659).

Manifestó que el caso teórico evaluado además afectaría al principio constitucional del non bis in ídem, ya que la SISS en un caso análogo eventualmente podría sancionar a la empresa de servicios sanitarios por afectar la continuidad/calidad del servicio, afectar a la generalidad de los usuarios, e incumplir con órdenes impartidas por dicha Superintendencia (artículo 11 de la ley 18.902) por 13.800 unidades tributarias mensuales, esto es, \$621.000.000.-

En este sentido el profesor Rodrigo Correa informa que “El derecho de defensa exige que si una persona se ve expuesta a sufrir sanciones por una infracción, tenga oportunidad de defenderse adecuadamente. Esta oportunidad se ve afectada cuando existe más de un procedimiento para la aplicación de sanciones, sin coordinación entre sí. La razón es evidente. Si una persona comete una infracción a la que corresponde una sanción de 100, por bien que se defienda, si existen tres procesos sancionatorios paralelos, no coordinados entre sí, terminará con tres sanciones de 100. En definitiva, habrá sufrido sanciones por el triple de su responsabilidad. Evitar esta injusticia es uno de los fundamentos del non bis in ídem.”

Expresó que en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados se agregó una indemnización punitiva, es decir, una multa que va en beneficio de los usuarios, algo totalmente inédito en nuestro derecho.

Con tal indicación también se infringe el principio constitucional del non bis in ídem, que prohíbe sancionar dos veces una misma conducta, consagrado en el artículo 19 N° 3, inciso 7° de la Carta Fundamental, ya que la conducta está inicialmente sancionada, y luego se agrava con una nueva multa que refiere a los mismos hechos, la cual cómo se vio en el caso práctico puede ser absolutamente desproporcionada.

Al existir la posibilidad que las personas reclamen y demanden perjuicios, sumado a multas que se reputan punitivas, podría generar una doble pena o sanción, lo que atenta contra el principio constitucional ya referido.

Por otra parte, el proyecto propone aceptar la reclamación del daño moral en las demandas colectivas.

Al respecto, el profesor Zúñiga y también el profesor de derecho civil de la Universidad de Chile, Pedro Zelaya, sostienen lo siguiente:

- El daño moral requiere, para ser reparado, un examen del juez respecto de la situación específica e individual de la o las personas afectadas.

- El examen de la jurisprudencia acerca de la determinación del monto del daño moral en juicios de responsabilidad civil arroja la existencia de indemnizaciones distintas para casos similares.

- La indemnización del daño moral “en bloque” provocaría que en este tipo de juicios se otorgaran indemnizaciones que no corresponden, o indemnizaciones por una suma mayor al perjuicio efectivamente sufrido, lo que atentaría el principio constitucional de la igualdad ante la ley.

Por otra parte, si el caso es que exista un mecanismo para compensar molestias a los consumidores por fallas en el servicio, hizo presente que en esta Cámara se encuentra en tramitación una ley de compensación de usuarios del sector sanitario (Boletín 2357-09).

En conclusión, respecto de la creación de una autoridad fiscalizadora y regulatoria que se superpone con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, propuso que no se apliquen las nuevas facultades del Servicio Nacional del Consumidor al sector sanitario, atendido que la citada Superintendencia cumple esa función y de lo contrario se crearía una confusión fiscalizadora.

En relación a las multas multiplicadas por usuario afectado y doble sanción por el mismo hecho, propuso que respecto del sector sanitario se apliquen únicamente las multas de la ley N° 18.902.

En cuanto al establecimiento de indemnizaciones de carácter punitivo sugirió rechazar esta propuesta, atendido que no tiene sustento en nuestro sistema jurídico.

Por último, en cuanto al establecimiento del daño moral en demandas colectivas, propuso no aceptar esta propuesta y avanzar en la tramitación del proyecto de ley de compensación de usuarios.

**El Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago señor Peter Hill**, señaló que la finalidad del proyecto de ley es el fortalecimiento del Servicio Nacional del Consumidor atribuyéndole facultades normativas, interpretativas, fiscalizadoras y sancionadoras.

Añadió que se pretende trasladar la competencia sobre materias infraccionales individuales del consumo, actualmente radicada en Juzgados de Policía Local, al Servicio Nacional del Consumidor, órgano administrativo que forma parte del Poder Ejecutivo, ejerciendo facultades jurisdiccionales propias del Poder Judicial, vulnerándose con ello el principio de separación de los poderes del Estado.

Al ejercer estas funciones jurisdiccionales -y siendo la función esencial del Servicio Nacional del Consumidor velar por la protección y defensa de los derechos de los consumidores, el órgano administrativo se encontraría en una posición de juez y parte. Por ello, propuso la creación de tribunales contencioso-administrativos en los cuales se radique la función jurisdiccional que actualmente ejercen correctamente los Juzgados de Policía Local.

En relación con las multas, afirmó que en un principio el proyecto de ley contemplaba multas aplicables a infracciones que afecten los intereses colectivos o difusos, en función de la cantidad de consumidores afectados, sin límites.

Con la indicación aprobada se restringió el monto de las multas a un máximo de un 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.

Sostuvo que la indicación aprobada es acertada y va en la dirección adecuada, sin embargo, el límite propuesto resulta excesivamente alto, al extremo de que su aplicación podría amenazar seriamente la viabilidad de la empresa infractora.

Informó que el patrimonio total de cuarenta empresas pertenecientes al IPSA equivale al 86.16% de las ventas anuales que generan. En consecuencia, el tope del 30% que se propone equivaldría a más de un tercio del patrimonio total de una de esas empresas.

El pasivo circulante de una de esas empresas equivale al 31,76% de las ventas anuales. Por consiguiente el tope para las multas propuesto en el proyecto sería equivalente al total del pasivo circulante o corriente de la infractora.

La caja de una de esas empresas IPSA equivale, según el estudio, al 10% de las ventas anuales. En consecuencia, el tope para las multas consumiría toda la caja de la empresa y la obligaría a endeudarse para cubrir el 20% restante.

Añadió que las utilidades del Ejercicio - como promedio - equivalen al 7,15% de las ventas anuales. Si bien este resultado es variable por empresa y por Ejercicio, la media indica que la utilidad líquida no alcanza al 10% de los ingresos operacionales. Esto significa que el tope de la multa triplicaría la utilidad líquida esperable.

Manifestó que existen dos consideraciones que agravarían aún más la situación: el desembolso por la multa quedaría gravado por un impuesto del 35% por tratarse de un gasto rechazado y -según el proyecto- los representantes legales que sean personas naturales serían solidariamente responsables del pago de la multa.

Destacó que si esta situación es tan grave para la viabilidad de las grandes empresas, como se demuestra con los datos anteriores, cabe imaginarse cuanto más dramáticamente grave puede llegar a ser el panorama para medianas y pequeñas empresas infractoras.

Estimó indispensable que el legislador reflexione y reconsidere el tope máximo de las multas para reducirlas a porcentajes que no alcancen el equivalente al 10% de las ventas anuales del infractor. Como dicho tope aún puede resultar excesivo para las pequeñas empresas, sería conveniente complementar la norma con una graduación diferenciadora en el tamaño (por ventas) entre las empresas.

En relación a las funciones normativas e interpretativas que el proyecto desea asignarle al Servicio Nacional del Consumidor, consideró que un esquema como el propuesto sería más aceptable si dichas atribuciones estuvieran radicadas en un organismo colegiado dentro del Servicio

Al respecto propuso que la dirección superior del Servicio Nacional del Consumidor corresponda a un Consejo que sea un órgano colegiado de fisonomía técnica e integración pluralista, en busca de mayor independencia y autonomía.

Este Consejo debiera estar integrado por cinco o más miembros designados por el Presidente de la República con acuerdo previo de 2/3 del Senado. De los miembros del Consejo, uno debiera provenir de las asociaciones de consumidores, otro que se identifique con el mundo empresarial, y los demás debieran estar ligados al mundo académico y vecinal. La presidencia del Consejo la ocuparía quien sea designado para tal efecto, por el Presidente de la República, de entre los miembros presentes del Consejo.

La designación y remoción del Director Ejecutivo del Servicio debiera depender del Consejo, debiendo también reportarse a este en todas sus actuaciones.

Entre las atribuciones directivas del Consejo Superior podría incluirse la facultad de dictar normas administrativas e interpretarlas. De esta manera, las facultades normativas y la dictación de políticas que el proyecto asigna al “Consejo para la Protección de los derechos de los consumidores” podrían ser asumidas por este Consejo Superior, ya no en carácter asesor, sino resolutivo. Así se podrían concentrar las funciones normativas e interpretativas en un mismo organismo técnico, evitándose la proliferación de comisiones que redundan en mayores costos burocráticos para el Estado.

**El señor Muñoz** recalcó que para aplicar las multas, de acuerdo a la modificación que se propone efectuar al artículo 24 de la ley, se deben considerar factores como 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.

Por tanto, el Ejecutivo consideró las observaciones expuestas por algunos invitados.

Por último, aclaró que no se modifica el ámbito de aplicación de la ley, ya que el artículo 2° y el 2° bis de la ley sobre protección a los derechos del consumidor no se modifican sustancialmente. Este último artículo dispone que “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 el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, 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.”

En virtud de lo expuesto, solo se autoriza la aplicación de esta ley a las materias que no sean reguladas por leyes especiales. En el caso de las empresas de servicios sanitarios se ha aplicado el procedimiento que regula el interés colectivo de los consumidores, porque en la legislación sanitaria no existe tal procedimiento.

Por último, respecto de la eventual infracción al principio del non bis in ídem, recalcó que el artículo 50 P ya aprobado por la Comisión de Economía dispone que “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 profesor de Derecho Constitucional señor José Antonio Ramírez**, expresó que el proyecto tiene por objeto mejorar sustantivamente las facultades fiscalizadoras del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, el SERNAC). Sin embargo, al hacerlo vulnera principios

básicos del Estado de Derecho. En el afán de fortalecer su función fiscalizadora, se lo faculta para interpretar las normas, para juzgar y para sancionar.

Si el Servicio que está encargado de denunciar la infracción, posteriormente juzgará esa conducta, se está vulnerando la garantía constitucional de derecho a un justo y racional procedimiento.

Expresó que se pueden otorgar al SERNAC facultades para decretar medidas cautelares. Con todo, este no puede ser denunciante de la infracción y al mismo tiempo, juzgarla.

Manifestó que el SERNAC junto con estar facultado para denunciar la infracción, puede llamar a las partes a conciliación. Sin embargo, no corresponde que, acto seguido, pueda juzgar dicha conducta. Si tal conciliación no se produce, la causa debiera conocerla un órgano diverso, como podrían ser los Juzgados de Policía Local, ya que estos tienen presencia en todo el país.

Ante la inexistencia de una figura como el Defensor del Pueblo en nuestro ordenamiento constitucional, el SERNAC puede erigirse como el defensor del usuario, del ciudadano o del consumidor. Sin embargo, no puede ser el encargado de juzgar y aplicar la sanción.

Recordó que esta misma discusión tuvo lugar cuando se acordó la creación del Ministerio Público. Este actúa como denunciante, como investigador, como acusador, pero en caso alguno como juzgador. Si le otorgan facultades de juzgamiento se inhiben sus facultades fiscalizadoras.

Respecto de las acciones públicas que puede ejercer el SERNAC, expresó que estas evitan la interposición de acciones especulativas. Añadió que aquellas acciones que persiguen la indemnización de perjuicios deben ser ponderadas por los tribunales civiles. En este sentido, destacó que aludir a nuevas figuras de daños morales en la legislación sobre derechos del consumidor no resulta apropiado. Reiteró que las indemnizaciones deben ser conocidas en sede civil.

Agregó que otro vicio de inconstitucionalidad dice relación con el establecimiento de una presunción de derecho de la responsabilidad penal, en lo que dice relación con la cadena de responsabilidad que establece el proyecto. Recalcó que la prohibición de establecer tal presunción también opera en sede administrativa. La sanción solo puede aplicarse a los responsables objetivos.

En cuanto a la organización interna del SERNAC sostuvo que el proyecto persigue la instauración de un cesarismo potestativo del Director, en vez de consagrar y regular un gobierno corporativo. Sugirió replicar la experiencia que se ha seguido desde el año 1990 a la fecha, en orden a que los organismos que implementan políticas públicas con autonomía, sean encabezados por un gobierno corporativo, y no por un Director.



Manifestó que podría argumentarse que las Superintendencias cuentan con facultades similares a las que se pretende otorgar al SERNAC. Sin embargo, hizo presente que tales organismos tutelan bienes jurídicos diversos, específicos, definidos por el legislador, en la cuales está claramente depositada la fe pública, vinculados en particular, y sin que la numeración sea taxativa, a valores de oferta pública y operaciones bursátiles, seguros de operaciones comerciales; a sociedades de giros que involucren que el emisor u operador realice habitualmente operaciones de dinero para con el público o ciertos grupos específicos; a la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles, entre otras. Preguntó qué relación tiene lo expuesto con la multiplicidad de situaciones que tienen lugar en la compraventa de bienes y servicios. Es imposible comparar la labor de protección tan amplia que realiza el SERNAC con los objetivos que tienen las diversas Superintendencias ya aludidas.

Por ello no es extraño que la normativa que regula el accionar de las Superintendencias contemple figuras cuyo juzgamiento y sanción depende de ellas, en atención a la propia especificidad de la norma. El grado de subjetividad de que goza el SERNAC no permite que se le otorgue las mismas facultades que poseen las Superintendencias.

Manifestó que en el SERNAC si pueden quedar radicadas competencias de sanción infraccional específicas ante hechos objetivos claramente determinables. Estas conductas típicas deben estar claramente establecidas como infracciones graves por el legislador y no por el Director del servicio.

Destacó que en caso alguno el SERNAC puede tener facultades para suspender o restringir derechos fundamentales, como medidas cautelares, pues ello vulnera lo dispuesto en el artículo 19 N°21 de la Constitución. Tampoco puede disponer del auxilio de la fuerza pública sin contar con autorización judicial. Resulta contrario al derecho constitucional pretender brindar al SERNAC facultades para que, sin el debido proceso, pueda ordenar devoluciones de dinero que se entienden pagados en exceso o reintegro de cobros que se presumen se apartan de la norma. Tales facultades son propias de entes jurisdiccionales.

Por otra parte, también consideró inconstitucional las llamadas “murallas chinas”. Para poder juzgar y sancionar a la vez se pretende que al interior del organismo coexistan dos reparticiones, donde un estamento se ocupará de la fiscalización y otro tendría las facultades de juzgamiento y sanción. Manifestó que esta política pública es contraria al estado de derecho. La incorporación de estas murallas en el derecho fiscalizador sancionatorio constituye una práctica alejada de la concepción democrática.

Entregar el correcto funcionamiento del mercado, en lo que respecta a la relación entre la empresa y el consumidor, a un solo ente conocedor, fiscalizador, intérprete, juzgador y sancionador escapa a nuestro sistema constitucional.

Por último, se refirió a la facultad del SERNAC para “dictar normas de alcance menor a la ley que complementen la normativa”. Al respecto sostuvo que las normas jurídicas tienen su origen ya sea en la potestad reglamentaria del Presidente de la República o en la propia ley. Sin embargo, recalcó que no se puede facultar a un organismo para dictar normas de menor alcance. Por esta vía se podrían establecer figuras típicas con sus respectivas sanciones. Esta facultad que se le pretende otorgar atenta contra el estatuto de la formación de la ley consagrado en la Constitución y contra lo dispuesto en el artículo 32 N°6 de la Carta Fundamental. Una norma de este tipo significaría aceptar el “precedente delegativo”, permitiendo a un ente creado por ley el dictar normas jurídicas.

**El diputado señor Squella** de acuerdo a los últimos dichos del profesor, preguntó en qué categoría se podrían incluir a las circulares que dictan las Superintendencias.

**El diputado señor Soto** señaló que otros servicios hoy cuentan con facultades similares a las que se pretende otorgar al SERNAC sin que nadie haya cuestionado su constitucionalidad, como ocurre con la Dirección del Trabajo, donde cotidianamente se reciben denuncias y aplican sanciones. Junto con ello, realizan investigaciones ante las denuncias que se formulan. Además interpretan la ley a través de dictámenes que son vinculantes.

**El señor Ramírez** sostuvo que las circulares son utilizadas para aclarar normas jurídicas vigentes, pero que no crean nuevas normas. Tampoco establecen figuras y sus respectivas sanciones. Al facultar el proyecto para que el SERNAC dicte “normas de alcance menor” da la sensación que existiría una categoría entre la ley y el reglamento, a través de las cuales, eventualmente, se podrían crear figuras típicas con sus sanciones.

Por otra parte, hizo presente que en el caso de la Dirección del Trabajo y de otros entes, los bienes jurídicos protegidos son distintos. No existe un Código del Consumidor, por lo que la discrecionalidad es mucho más amplia, lo que no sucede en el Derecho del Trabajo, donde existen tribunales especializados. Distinta sería la situación si existiera un organismo jurisdiccional garante de los derechos de los consumidores.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, expresó que este proyecto de ley recoge uno de los modelos que existen en el mundo desarrollado respecto de las facultades que se otorgan al ente fiscalizador y que es seguido por países como Bélgica, Japón y Estados Unidos. Más allá de lo que existe en los países que integran la OECD, en el ámbito latinoamericano Chile es uno de los pocos donde su agencia de protección a los derechos del consumidor no tiene las facultades que se señalan en esta iniciativa. Más aún, incluso algunas agencias tienen facultades para clausurar negocios.

Discrepó de los dichos formulados por el profesor Ramírez, dado que resulta perfectamente comparable lo que sucede en el ámbito

de los derechos del trabajador con lo que ocurre con los consumidores. En ambos casos existe una asimetría negocial, económica e informacional.

Respecto a la tipicidad, destacó que la ley contempla infracciones típicas. Asimismo, hizo presente que la ley sobre protección a los derechos de los consumidores tiene el mismo rango normativo que el Código del Trabajo, por lo que la equivalencia a la que se aludió es plenamente válida.

En relación al ejercicio de la facultad sancionadora, sostuvo que el Tribunal Constitucional ha resuelto en reiteradas oportunidades que se trata de actos administrativos que deben cumplir con el debido proceso y controlados por órganos jurisdiccionales.

**El diputado señor Rincón** recordó el compromiso suscrito por el Ejecutivo en orden a presentar una indicación que permita que las Corporaciones de Asistencia Judicial puedan defender a los consumidores ante los tribunales de justicia.

**El señor Muñoz** señaló que se encuentran trabajando en ella. Se han atrasado debido a que quien participaba de la redacción de la indicación, el Subsecretario de Justicia, ha presentado su renuncia.

**El profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Adolfo Ibáñez señor José Miguel Valdivia**, dio a conocer que tiempo atrás el SERNAC le encomendó la elaboración de un informe que se haga cargo de las observaciones que se han formulado respecto a la constitucionalidad del proyecto.

Recordó que alguna vez al SERNAC se le llamó Superintendencia. Por ello no resulta descabellada la comparación que se hace entre las facultades de uno y otro.

Indicó que dicho organismo es heredero de instituciones que en el pasado tuvieron atribuciones más relevantes que las que tiene hoy.

Manifestó que actualmente el SERNAC es una vergüenza de servicio público. Básicamente tiene facultades informativas. El proyecto en discusión busca otorgarle atribuciones más robustas, de modo de hacer más consistente la realidad con las percepciones ciudadanas. En muchas ocasiones las personas sienten que formulando la denuncia al SERNAC su problema comenzará a ser resuelto, lo que no resulta efectivo y termina dañando el prestigio de las instituciones.

Añadió que el derecho de consumidor es una disciplina nueva, que se hace cargo de cuestiones que resultan típicas del derecho civil. La compraventa es el contrato típico del derecho del consumidor y a la vez es el contrato paradigma del Código Civil. Por ello, en principio, los problemas entre los consumidores y proveedores podrían resolverse acudiendo solamente al Código Civil. De hecho, en algunos países, como Alemania, las reglas referidas a los consumidores se insertan en dicho Código. Aceptar lo recién expuesto significaría

aceptar que entre el Jumbo y la “señora Juanita” existe una relación de equivalencia.

Por ello se ha estimado que es deber del Estado corregir las asimetrías que existen entre las partes, particularmente la de información. El consumidor, a diferencia de lo que ocurre con el proveedor, no conoce de las cosas que contrata.

También existen asimetrías desde la perspectiva de la automaticidad de las relaciones de consumo. El consumidor frente a las vitrinas de un supermercado no tiene tiempo para reflexionar sobre lo que está comprando y confía, un poco a ciegas, en las bondades del producto que se dispone a comprar.

Indicó que el proyecto busca corregir las deficiencias que adolece el SERNAC y otorgarle nuevas atribuciones que lo pongan en consonancia con otras instituciones mucho más robustas.

Manifestó que resulta ingenuo pensar que la atribución de facultades normativas y sancionadoras al SERNAC puede poner en riesgo el sistema institucional chileno. Nuestro ordenamiento jurídico está lleno de instituciones que cuentan con atribuciones normativas, sancionadoras y fiscalizadoras. El ejemplo paradigmático de estas se encuentra dado por las Superintendencias, que cuentan con las funciones antes aludidas. Que el SERNAC cuente con este tipo de atribuciones no debiera ser ontológicamente un problema diverso de lo que ocurre con las Superintendencias.

La discusión constitucional que podría tener lugar, puede terminar poniendo en riesgo la regulación que hoy existe en ámbitos como la electricidad, bancos y otros. Aseveró que no existe un riesgo serio que el Tribunal Constitucional impugne algunas normas del proyecto. Cuando se ha pronunciado sobre aspectos puntuales de algunas Superintendencias, como los que dicen relación con su potestad sancionadora o normativa, ha desechado esos cuestionamientos. Ha sostenido expresamente que el legislador es libre de atribuir ese tipo de funciones a la autoridad administrativa.

Destacó que el problema no es de constitucionalidad, sino que de legalidad. Se debe resolver cuan fuertes serán las atribuciones que tendrá el SERNAC.

En relación a las funciones normativas que se pretenden otorgar a dicho organismo, señaló que es típico de las instituciones regulatorias el estar dotadas de este tipo de atribuciones. Es trivial en el ámbito de las empresas eléctricas o telefónicas el lidiar con reglas de aplicación general dictadas por la autoridad regulatoria. El Tribunal Constitucional ha sostenido que el legislador puede crear otras instituciones con capacidad normativa. Manifestó que esta potestad resulta particularmente necesaria en el ámbito de los consumidores.

Señaló que en el derecho comparado existen nóminas de numerosas cláusulas abusivas. En nuestro país existe una regla muy abstracta, en el artículo 16, que es susceptible de mayor aplicación. Estimó que resulta natural

que sea el Director del SERNAC quien participe en la concreción de dicha regla, actualizando nuestra legislación con la infinidad de situaciones que pueden ocurrir en la práctica. Para ello es necesario que cuente con la mencionada potestad normativa. Sin embargo, consideró necesario adoptar algunos resguardos formales para el ejercicio de dicha función. Hay que tener especial cuidado respecto de la eventual colisión de funciones entre el SERNAC y otras instituciones regulatorias. Además se deben establecer mecanismos de impugnación directos de las regulaciones nuevas que se establezcan. Existe la posibilidad de reclamar respecto de la aplicación de la norma, pero no de la dictación misma de aquella.

Respecto de la facultad sancionatoria, sostuvo que hoy resulta trivial que a cualquier servicio público que se cree, por pequeño que sea, se le otorgue ese tipo de facultades. Constituye una ingenuidad equiparar una pena de prisión con la aplicación de una multa. Si es necesario que en la aplicación de dicha multa se respete el principio del debido proceso y que exista control judicial, como precisamente contempla el proyecto.

**El profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Chile, señor Luis Cordero** expresó que existe una tensión permanente en la discusión pública sobre el diseño de organismos administrativos de fiscalización. Al respecto indicó que existe un consenso transversal en que las agencias administrativas pueden tener potestades fiscalizadoras, normativas y sancionatorias.

Lo relevante dice relación con el régimen de garantías. Al respecto señaló que uno de los proyectos de ley con procedimientos sancionatorios que movió los estándares en esta materia fue el que dice relación con la institucionalidad ambiental.

Añadió que buena parte de esta discusión se ha desarrollado desde el año 2005, cuando se facultó al Tribunal Constitucional para conocer de las inaplicabilidades. El 90% de las presentadas que dicen relación con el derecho administrativo han sido rechazadas. Solo en contados casos han sido acogidas. Uno de ellas dice relación con el principio del non bis in ídem, al estimar inaceptable la aplicación de suspensión de licencia unida a una multa. En la inmensa mayoría de los casos ha fracasado la estrategia de trasladar las garantías penales del sistema de enjuiciamiento criminal al procedimiento administrativo sancionador.

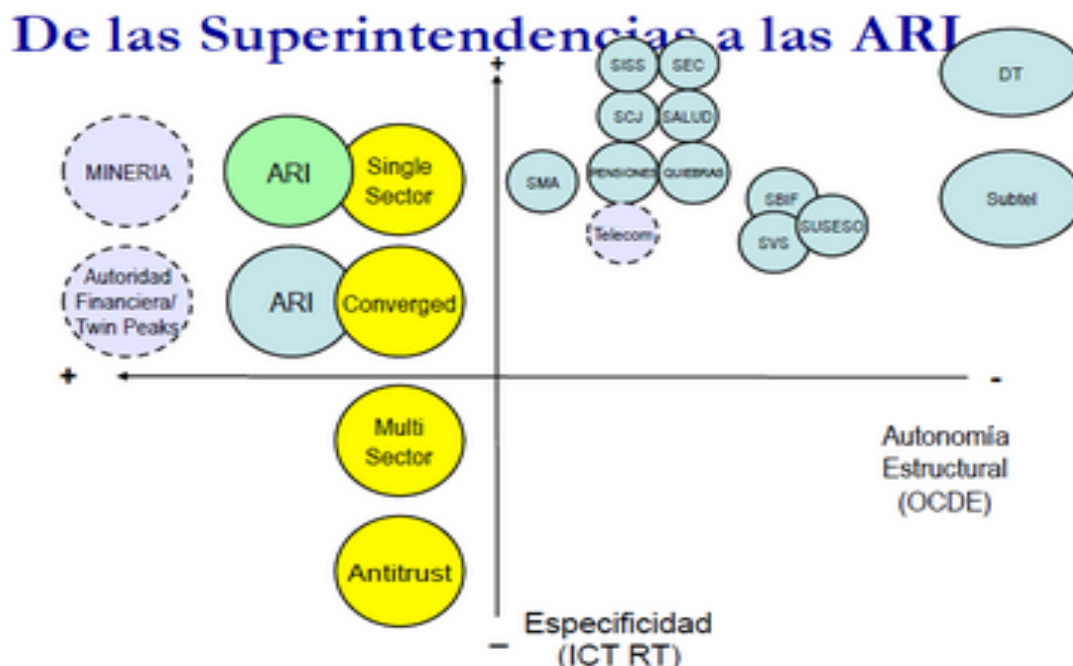
A continuación expuso el siguiente cuadro:

*Table 4.1 Differences between enforcement regimes*

|                       | Criminal law                   | Civil-private law     | Civil-public law                                     | Administrative law        |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|
| Prosecutor            | Public prosecutor              | Victim                | Regulatory agency                                    | Regulatory agency         |
| Decision-maker        | Court                          | Court                 | Court or tribunal                                    | Regulatory agency         |
| Sanctions             | Fine<br>Confiscation<br>Prison | Damages<br>Injunction | Penalty<br>Injunction<br>Licence (revoke or suspend) | Cessation-order<br>Charge |
| Burden of proof       | High                           | Medium                | Medium                                               | Low                       |
| Procedural safeguards | High                           | Medium                | Medium                                               | Low                       |

Este cuadro quiere decir que, en general, el legislador tiene libertad para establecer mecanismos que van desde sanción por regímenes de enjuiciamiento criminal a ocupar derecho administrativo en agencias administrativas. En general el legislador se enfrenta a distintos estándares dependiendo de la herramienta que utilice.

En el derecho chileno existe acuerdo que es posible reunir en una misma agencia las funciones fiscalizadoras, normativas y sancionadoras. Lo realmente importante es que el énfasis se ponga en el procedimiento administrativo. Debe resolverse cuál es el mecanismo de pesos y contrapesos que se puede establecer al interior de una agencia administrativa y cuan robusto es el sistema de revisión judicial. A continuación expuso el siguiente cuadro:



La característica del modelo de regulación de las agencias administrativas en Chile para instituciones semejantes al SERNAC es de una menor autonomía estructural y una gran especificidad. Ello ocasiona el efecto de contar con buenos diseños de estructura institucional en su interior.

Recalcó que lo importante es saber cuáles son los estándares constitucionales para legitimar las agencias administrativas. Al respecto mencionó el diseño institucional y el procedimiento regulatorio.

Respecto del diseño institucional manifestó que para garantizar la independencia de las decisiones del Gobierno, que es el principal dilema de la agencia independiente, existen alternativas que van desde la dirección colegiada, a una estructura unipersonal condicionada en su remoción.

Desde el punto de vista del procedimiento para garantizar la calidad reguladora, indicó que lo relevante es que no puede existir regulación, incluida la interpretación, sin procedimientos de consultas públicas previos, que garanticen entre otras cosas diálogos regulatorios. Este último es un problema estructural en mercados financieros. En materia de procedimiento regulatorio la pregunta relevante no apunta al hecho que una autoridad administrativa pueda tener facultades para dictar normas con alcance general y obligatorio, que no sea potestad reglamentaria. El problema tampoco apunta a si la autoridad puede tener potestad interpretativa. Este Congreso, el Tribunal Constitucional, la Contraloría y la Corte Suprema han aceptado que ello es posible. Reiteró que lo relevante, si la autoridad administrativa tiene tales atribuciones, es saber cuál debiera ser el estándar de calidad regulatoria que se debiera tener para ejercer esas facultades. Si la autoridad tiene tales facultades no debiera tener autonomía y discrecionalidad completa.

Este proyecto cambia la lógica de un modelo de servicio público que actúa a instancia de parte, donde los casos los lleva como interesado, los que serán resueltos por un tercero, que será el juez, a un modelo inquisitivo, similar a los modelos de las Superintendencias.

Indicó que superada la discusión constitucional en orden a que resulta posible que un organismo administrativo tenga este tipo de atribuciones, la pregunta siguiente debiera referirse a hasta cuánto soporta tal órgano en materia de funciones que se le otorgan. Expresó que se deben evitar los “árboles de navidad”, porque terminan generando ineficiencia y comportamientos oportunistas. Destacó que debe procurarse que este tipo de agencias sean muy eficientes y evitar los referidos comportamientos oportunistas.

En un sistema de organismos atomizados como el nuestro, es necesario buscar criterios de integración que están más allá de la coordinación en: regulación, fiscalización y sanción. En Chile existe mucha segmentación de competencias de agencias administrativas, lo que tiende a producir que, existiendo competencias concurrentes, se empiecen a generar arbitrajes regulatorios. De no adoptarse medidas existe el riesgo que se produzcan duplicidad de funciones y se generen incentivos al litigio sectorial. En el caso del SERNAC lo expuesto puede ocurrir en dos ámbitos: en la regulación de servicios públicos y de servicios de interés general donde pueden existir múltiples reguladores.

Agregó que para muchos los estándares más importantes, son los asociados al procedimiento administrativo sancionador. El Tribunal Constitucional ha fijado cuatro criterios en esta materia:

a) Ha advertido que la potestad sancionatoria de la Administración no es jurisdicción (Sentencia rol N°2264).

b) El ejercicio de dicha potestad resulta legítima en la medida que exista un procedimiento previo, debidamente regulado, en donde existe garantía para los interesados (sentencias N° 513 y 771).

c) La autoridad administrativa puede adoptar medidas cautelares, pero no se puede adoptar medidas contra la libertad personal (sentencia N° 1518) y

d) No es posible tener por definitivo el acto, sin revisión judicial con un estándar de “plena jurisdicción” (sentencia N° 792), es decir, que el juez pueda revisar no solo la legalidad, sino también los hechos.

Respecto de la pregunta si el proyecto cumple con los estándares constitucionales básicos antes enunciados, señaló que el proyecto los cumple satisfactoriamente. Superado ese umbral, expresó lo siguiente:

- En su diseño orgánico, la remoción del Director está limitada.



- Existen potestades normativas e interpretativas (al igual que una Superintendencia) y aunque se ha avanzado en procedimiento regulatorio (Comité Técnico), no resuelve bien el problema con otros reguladores. Al no resolver razonablemente bien las zonas de conflicto con otros organismos administrativos existirá mucho litigio público desde las propias agencias administrativas. El proyecto trata de salvar esta dificultad exigiendo un informe sectorial previo. Manifestó que los pesos y contrapesos de los organismos dependen en gran medida de quienes son sus directores superiores. El informe previo, no es una técnica adecuada y la mera declaración de coordinación resulta innecesaria, porque la ley de Bases Generales de la Administración lo impone, e inútil para este propósito. Tal norma es ingenua y de redundancia retórica.

Por el ámbito en donde incide el SERNAC es más conveniente generar mecanismos de co-regulación. En aquellos ámbitos donde existe un sub conjunto de competencias que se relacionan corresponde que exista co regulación. Esta es una práctica en materia de potestad reglamentaria y de resoluciones, por ejemplo entre la Superintendencia de Valores y Seguros y la de Bancos e Instituciones Financieras; entre la Superintendencia de Valores y Seguros y el Servicio de Impuestos Internos; entre la Superintendencia de Valores y Seguros y la Superintendencia de Pensiones.

- En otros es necesario despejar la regla de especialidad con sinceridad, porque de lo contrario habrá duplicidades que tienen incidencia en: regulación, fiscalización y sanción. Manifestó que siempre existe una tensión natural entre servicios públicos regulados, que suelen ser monopolios naturales, con la regulación de consumo. Buena parte de esos sectores tienen reguladores muy fuertes, y suelen producirse superposiciones, las que debe procurarse evitar.

- El procedimiento sancionador se asemeja al estándar aprobado por el Congreso para Medio Ambiente, aunque con una revisión judicial distinta.

- Este procedimiento cumple con los estándares definidos por la jurisprudencia constitucional, administrativa y judicial.

- El proyecto se ha aproximado a la separación de funciones en un modelo de “murallas chinas”, lo que permite identificar pesos y contrapesos internos. Hizo presente que en el derecho administrativo chileno no existe este tipo de modelos. Manifestó que él es partidario de establecer tales murallas.

- Respecto de las facultades correctivas, esto es, si puede la autoridad administrativa ordenar devoluciones de dinero, indicó que en principio son legítimas en materia sancionadora. Así lo ha señalado la Corte Suprema al indicar que la sanción implica la remoción de la ilegalidad que le dio origen. Ese debate regularmente se sigue planteando ante los tribunales. Por ejemplo, a propósito del artículo 16 B de la ley 18.410. El Tribunal Constitucional estimó que tal norma era constitucional. El Tribunal ha dicho que ello forma parte de las potestades normales de la autoridad administrativa. Pero, hay que tener cuidado

con diferenciar la situación para servicios públicos regulados con prestación masiva donde la valoración legal pareciera ser más precisa.

Pese a lo expuesto, sostuvo que el proyecto mantiene algunos problemas.

El proyecto de ley contempla atribuciones que separadas no generan problema constitucional, pero que reunidas dan origen a un riesgo, si no existen controles adecuados. Es cierto que un organismo administrativo puede fiscalizar, sancionar y dictar normas, pero sumar a tales funciones la de mediación, conjuntamente con la de representación judicial en acciones colectivas, genera desequilibrios que es necesario controlar o derechamente separar, por ejemplo entregando a otro la representación de acciones colectivas. Ello pone en riesgo los principios de objetividad e imparcialidad.

Explicó que ejercer representación en acciones colectivas significa cambiar un servicio público que estaba ejerciendo sus facultades de acuerdo a principios de imparcialidad y objetividad, para permitirle ahora actuar como parte. Ello puede generar incentivos indebidos al interior del servicio. Una alternativa podría estar dada por entregar la facultad a una autoridad distinta o bien, si la autoridad administrativa decide ejercer la acción colectiva solo pueda ocupar la vía judicial para aplicar la sanción. De esta forma se evita que al interior de un mismo procedimiento administrativo la contaminación de las dos cosas. Con todo, advirtió que ello no es un problema constitucional, sino que apunta a la calidad del funcionamiento de la agencia administrativa.

Por último, recomendó avanzar en calidad regulatoria, para no dejar al SERNAC en un rol de mero coordinador o colaborador de buena voluntad entre agencias administrativas.

En aquellos casos donde existe una mayor intensidad regulatoria se debe explicitar un poco más la regla de especialidad que hoy existe.

Asimismo, si el SERNAC ejerce la acción colectiva, debe establecerse que necesariamente se opte por la vía judicial.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que no está del todo convencido que la autoridad administrativa pueda ordenar devoluciones de sumas de dinero.

El ejemplo citado de la ley eléctrica se refiere más bien a un mercado regulado, donde existe una Superintendencia.

Por otra parte, consideró fundamental que el SERNAC mantenga la legitimación activa para demandar colectivamente. Hizo presente que este servicio no está facultado para aplicar sanciones en hipótesis donde esté comprometido el interés difuso o colectivo de los consumidores, por lo que no se produciría el problema al que aludió el profesor Cordero.

**El diputado señor Squella** preguntó, si más allá que no existan dificultades de índole constitucional, comparten el contenido del proyecto, particularmente en lo que dice relación con sustraer el conocimiento de estos asuntos de los Juzgados de Policía Local, que llevan años conociendo de este tipo de materias. Asimismo, preguntó qué opinión les merece que se puedan interponer acciones colectivas por daño moral.

**El señor Cordero** ante la inquietud planteada por el diputado Chahin, respecto de si es procedente el ejercicio de facultades correctivas donde no hay mercados regulados señaló que allí tampoco hay un problema de constitucionalidad. En el derecho público chileno calificar una función jurisdiccional no equivale a que dicha función solo la pueda realizar un juez. El Tribunal Constitucional ha dicho que la Administración puede ejercer la función jurisdiccional. Por tanto, aun cuando exista la duda sobre el ejercicio de la facultad correctiva en mercados no regulados, esta no es una función privativa de los jueces.

Por otra parte, si bien compartió el argumento inicial del diputado Chahin sobre las acciones colectivas, manifestó que si puede generarse un problema cuando dicha acción emane de la potestad sancionatoria del SERNAC. Expresó que deben evitarse subsidios indebidos desde la potestad sancionatoria al ejercicio de la acción. Añadió que existen buenas razones de política pública para entregarle a un ente administrativo facultades de fiscalización y sanción. Una de las razones dice relación con la necesidad de tener intervenciones oportunas y eficaces. Cuando hay pocos casos, probablemente resulta preferible ocupar la jurisdicción. Por ello, en atención a que el número de casos que existe en materia de libre competencia es infinitamente inferior al que existe en materia de consumidores allí resulta preferible la vía jurisdiccional. Cuando existe multiplicidad de casos los sistemas judiciales son completamente ineficaces. En el derecho europeo, incluso en los sistemas justicialistas como el británico lo que hicieron fue consolidar agencias administrativas, porque actúan de un modo mucho más eficaz. En este caso lo relevante es contar con un robusto sistema de revisión judicial.

Respecto del daño moral hizo presente tener en consideración el estándar utilizado por la Corte Suprema, el que estimó muy amplio en materia de evaluación de tal daño, en lo que se refiere a la responsabilidad del Estado.

**El señor Valdivia** sostuvo que le resulta difícil de creer que los Juzgados de Policía Local tengan una expertise en tema alguno. Tales tribunales están superados por su carga laboral. La evaluación que se ha realizado del trabajo desarrollado por tales tribunales es deficitaria. El radicar en una instancia administrativa otorga mayor certeza desde el punto de vista de la interpretación de la ley.

**El profesor de Derecho Civil de la Universidad de Chile, señor Mauricio Tapia**, expresó que Chile es uno de los países que tiene la legislación más deficitaria en materia de derechos del consumidor.

Nuestro país es uno de los que con mayor retardo incorporó a su ordenamiento jurídico este tipo de legislación. Fue publicada recién el año 1997, en circunstancias que en el mundo el tema se venía discutiendo desde los años setenta. Esa ley original tenía escasa utilidad y efecto práctico. Incluso el proveedor podía designar un árbitro en el contrato y tal designación resultaba válida, aun cuando ese árbitro sea su abogado. Solo el año 2004 fue posible introducir modificaciones a la ley sobre protección de derechos del consumidor. Posteriormente, el año 2011 se aprobó el llamado “Sernac financiero”, que en la práctica no ha tenido utilidad alguna.

La legislación vigente pretende que basta con informar al consumidor para detener los abusos que se registran.

Añadió que el único aporte de la última modificación introducida a la ley sobre derechos del consumidor dice relación con la proscripción de los mandatos en blanco, que hoy se ha convertido en “letra muerta”, porque los reglamentos en la práctica han eliminado lo dispuesto en la ley. Durante la discusión de dicha iniciativa la senadora Allende sostuvo que con ella se evitaría que las empresas firmen un pagaré a nombre del consumidor, lo que sigue ocurriendo. A su entender, los reglamentos fueron dictados contra ley.

Manifestó que si se aprecia el panorama de la protección legal del consumidor se puede concluir que la prohibición de la cláusula abusiva es inexistente. No hay jurisprudencia ni existe la práctica de proscribirlas. Si se revisa un contrato de cualquier tienda comercial será posible constatar que están llenos de ese tipo de cláusulas. Ello ocurre porque no hay tribunales que apliquen adecuadamente la ley y porque no existe un órgano público que interprete esas normas.

Respecto del ámbito de aplicación de la ley, expresó que este se encuentra lleno de excepciones. Destacó que no hay en el mundo un ámbito de aplicación de la ley sobre protección de los derechos del consumidor tan restrictivo como el chileno. El artículo 2° bis de la ley dispone que las normas de ella 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. Además el ámbito de aplicación se reduce a la celebración del acto jurídico, en circunstancias que el consumidor debe ser protegido más allá de la celebración de este, como ocurre con los casos de responsabilidad pre contractual.

Por otra parte, respecto de la regulación de derechos, indicó que algo tan simple como la posibilidad de poner término a un contrato no se encuentra regulado en la ley del consumidor.

En materia de sanciones, recordó que Cencosud defraudó a seiscientos mil consumidores y recibió una multa de un par de millones de pesos.

Respecto de los juicios, sostuvo que salvo las acciones colectivas que son conocidas por los juzgados de letras, estos no funcionan.

Añadió que las asociaciones de defensa de los derechos de los consumidores tienen un campo de acción muy limitado.

Manifestó que en primer lugar es necesario efectuar una reforma sustantiva y mejorar los derechos de los consumidores. Hay que ampliar el ámbito de protección y mejorar varias regulaciones particulares en la ley del consumidor. En este ámbito no hay avance alguno.

Donde sí se registran avances es en los procedimientos y en la institucionalidad del SERNAC. Estimó que constituye una buena decisión partir por esta forma, porque nada se obtiene con consagrar derechos que no podrán ser exigidos, por las escasas facultades que tienen los órganos.

Hoy el SERNAC tiene escasos poderes de fiscalización. Es el organismo de protección del consumidor más pobre del continente. En Argentina la Secretaría de Comercio puede imponer sanciones, realizar conciliaciones, controlar cláusulas abusivas. En Brasil la Secretaría Nacional del Consumidor puede imponer sanciones administrativas, multas, incautaciones, destrucción de productos, cancelación de registros, prohibición de fabricación, suspensión de suministro y de actividades, etc.. En Colombia el órgano de protección al consumidor puede investigar, sancionar, retirar publicidad engañosa, retirar productos defectuosos, cerrar temporalmente comercios. En México el órgano puede imponer sanciones administrativas, multas, clausura parcial, prohibición de comercialización. En Perú, Uruguay y Portugal los órganos correspondientes cuentan con atribuciones similares. En virtud de lo expuesto no se puede sino concluir que es nuestro SERNAC el que constituye una excepción en el mundo.

Manifestó que en materia orgánica también existe un problema. Además de las pobres facultades de fiscalización, los juicios no funcionan. Prueba de ello es que un porcentaje muy inferior de conflictos terminan en tribunales y de los que llegan a esa instancia más de la mitad terminan en absoluciones. Agregó que las indemnizaciones tampoco son una buena solución para los consumidores.

Recalcó que está completamente de acuerdo con el contenido del proyecto. Prácticamente no hay norma alguna del proyecto que le desagrade. Las modificaciones que se incorporan ya existen en otras partes del mundo y funcionan correctamente. Normas como las que se proponen ya existen hace más de diez años en Argentina.

Respecto de las facultades de fiscalización que se conceden al Sernac, sostuvo que son las mínimas.

En cuanto a las facultades sancionatorias que se proponen, manifestó que se ha dicho que se les están otorgando facultades jurisdiccionales. Ello no es efectivo. En Chile existen muchos órganos públicos que tienen facultades sancionatorias, como las Superintendencias. Ello no obsta a que en el procedimiento sancionatorio se deban aplicar las garantías de un debido proceso. Además, frente a la sanción que imponga el SERNAC siempre existirá la

posibilidad de recurrir a los tribunales de justicia. El Tribunal Constitucional ha dicho reiteradamente que este tipo de facultades sancionatorias no son inconstitucionales y no transforman al SERNAC en “juez y parte”.

Destacó que cuando un órgano público constata una infracción y la sanciona, esta sanción constituye la prueba del consumidor en el juicio indemnizatorio. Destacó que gran parte de los juicios terminan en absolución porque el consumidor no puede acreditar la infracción.

Entre las facultades que se le confieren está aquella que dice relación con la exigencia al proveedor para que restituya las sumas mal habidas. Esta facultad no significa que el SERNAC esté decretando una indemnización de perjuicios. Se trata de una mera restitución. Esta facultad ya la tienen muchos organismos públicos, como las Superintendencias. Consideró que tal facultad es completamente constitucional.

En relación a las facultades de interpretar la ley sostuvo que existen muchos órganos públicos que tienen esta atribución. A vía de ejemplo informó que los Seremis de Vivienda pueden interpretar la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción. Esta facultad es necesaria, porque se presentan muchas situaciones que pueden aclararse sin necesidad de una ley, donde bastaría con un acto administrativo que la interprete.

Respecto de la potestad que se le concede para dictar instrucciones con efecto general indicó que esa es la vía de salvar situaciones, como la llamada “letra chica” de los contratos. La norma referida a las cláusulas abusivas no se aplica en Chile porque no existe un órgano que vaya actualizando los contratos, publicando listas de “cláusulas negras”. Día a día se están inventando nuevas formas de eludir el restrictivo catálogo de enumeración de cláusulas abusivas que se encuentra en el artículo 16 de la ley de derechos del consumidor. Si el director del SERNAC contara con la facultad de dictar instrucciones sería innecesario el proyecto de ley que consagra la gratuidad de los estacionamientos de los malls. Tal gratuidad ya está consagrada en la ley, dado que el artículo 16 prohíbe cobrar dos veces por el mismo servicio. El administrador del centro comercial les cobra a las tiendas un arriendo. Ese canon de arrendamiento incluye una participación en los espacios comunes, entre ellos, en los estacionamientos. Por tanto, el administrador ya ha cobrado por ese servicio. Luego la tienda transfiere ese costo al consumidor, en el precio de venta del producto. Por tanto, el administrador cobra a las tiendas y a los consumidores por el mismo ítem y el consumidor paga dos veces por el mismo servicio: en la boleta y al salir del centro comercial. Ello está prohibido por el artículo 16 literal b).

Añadió que está completamente de acuerdo con lo que dispone el proyecto en materia de mediación.

Por otra parte, respecto del tribunal competente para conocer de estos juicios, sostuvo que actualmente existe un sistema híbrido. Los jueces de policía local conocen del interés individual, de las demandas que presenta un solo consumidor. Desde el año 2004 las acciones colectivas se presentan ante los tribunales civiles. Esta distinción carece de toda lógica.

Preguntó por qué razón los tribunales civiles conocen de las acciones colectivas y no de las individuales, si ambos son conflictos contractuales.

Hoy frente a un conflicto relacionado con el consumo, el consumidor debe acudir a un tribunal cuya especialidad en un 80% consiste en resolver las infracciones a la ley de tránsito. Solo el 0,3% de las causas que ingresan a los juzgados de policía local se refieren a materias vinculadas con la ley de protección de los derechos del consumidor. Es imposible que un tribunal se especialice en una materia relacionada con el consumo, con el porcentaje antes indicado. Prueba de ello es la inexistencia de jurisprudencia emanada de los juzgados de policía local sobre este ámbito. Tales tribunales deben de conocer de causas relacionadas con la ley de rentas municipales, con la ley electoral, ordenanzas municipales, ley de alcoholes, entre otras materias. Vale decir, se trata de tribunales misceláneos cuya competencia impide la especialización.

En contraposición a ello, los juzgados civiles son competentes esencialmente para resolver conflictos contractuales, civiles y comerciales, y causas sobre responsabilidad civil. Vale decir, conocen de materias que están directamente vinculadas a la ley del consumidor: contratos y responsabilidad. Hoy se atribuye la competencia para conocer de los asuntos derivados de la ley del consumidor a tribunales que no son especialistas y se la resta a un tribunal que si tiene tal característica.

Añadió que el 40% de las causas que se tramitan ante los juzgados de policía local terminan en absolucón, porque el consumidor debe acreditar todo. Si bien se puede comparecer ante ellos sin patrocinio de abogado, la contraparte, el proveedor, siempre contará con la debida asesoría jurídica.

Destacó que en general se trata de juicios caros. Se debe contratar un abogado, notificar, entre otros gastos. Destacó que solo las comunas más ricas presentan buenos índices en juicios de protección al consumidor. Mientras más rica la comuna habrá más juicios de protección al consumidor. Mientras más pobre sea esta, menos juicios existirán sobre esta materia.

También se ha argumentado a favor de los juzgados de policía local su presencia en todo el territorio. Sin embargo, hizo presente que los juicios en general se siguen en los grandes centros urbanos, donde se hallan los proveedores. Hoy los juicios de consumo se llevan a cabo en ciudades grandes, donde también existen tribunales civiles.

Manifestó que hoy los juzgados de policía local están colapsados de trabajo. Recordó que esto también se sostuvo el año 2004, cuando se optó porque los tribunales civiles sean quienes conocen de las acciones colectivas.

Por su parte, los juzgados de letras quedarán muy liberados de trabajo cuando se apruebe la reforma procesal civil, ya que de cierta forma, dejarán de conocer las cobranzas, al menos en los términos en que funcionan hoy. Agregó que ya no conocen de las causas de familia ni las laborales. Los arbitrajes de cierto monto son conocidos por los centros de

arbitraje. Por tanto, básicamente conocerán de conflictos contractuales y de responsabilidad civil.

Estimó imprescindible atribuir la competencia de los juicios de consumo a los juzgados de letras.

Respecto del aumento de las multas, las consideró razonables, dado que actualmente son muy bajas. Como ya señaló, Cencosud defraudó a 600.000 consumidores en miles de millones de pesos y se le aplicó una multa de solo \$2.700.000. Peor aún, se estima que el fraude a los 600.000 consumidores constituye una sola infracción. Da lo mismo que se defraude a un consumidor que a un millón de ellos. Ello es inaceptable. El número de perjudicados debe ser relevante.

Asimismo, consideró necesario aprobar aquella norma del proyecto que permite que los consumidores y sus asociaciones, o el Sernac, puedan demandar el daño moral en las acciones colectivas. En el caso de la colusión de las farmacias el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia estimó que el perjuicio a los consumidores que compraron con sobreprecio es de 27 mil millones de pesos. Si en sede civil las farmacias son condenadas, estarán devolviendo dinero que no les pertenece. En el caso La Polar las familias más pobres del país se vieron expuestas a repactaciones que aumentaron en dos o tres veces el costo de sus créditos, por montos que triplicaban su ingreso mensual. Indicó que es fácil imaginar la angustia que tal situación pudo haber generado. Pese a ello, tal daño moral hoy no puede ser demandado por el SERNAC a nombre de los consumidores, porque hoy existe una restricción incomprensible que es necesario eliminar.

Por último, el proyecto dispone que las indemnizaciones en ciertos casos se aumenten en un 25%, a título de daño punitivo, como existe en varios países. Informó que los daños punitivos son aplicados en Argentina desde hace cinco años. Concluyó que si a la indemnización se suma el 25% a título de daño punitivo, más la posibilidad de demandar el daño moral en acciones colectivas, tales herramientas constituirán un potente factor disuasivo, que evitará la comisión de conductas en perjuicio de los consumidores.

Hoy ni las multas ni las indemnizaciones son disuasivas. En el mejor de los casos deberán devolver aquello que ilegítimamente se obtuvo. Explicó que la multa es de beneficio fiscal. El daño punitivo se establece en beneficio de los consumidores víctimas de los abusos.

Manifestó que para determinar el daño punitivo existen dos criterios. El primero está dado por la cantidad de víctimas afectadas por el ilícito. El segundo está dado por lo que en algunos sistemas se ha llamado las "culpas lucrativas". Mientras más lucrativo fue el acto ilícito mayor será el monto de la indemnización.

Hizo presente que el daño moral existe como categoría en el derecho chileno. Sin embargo, no es aplicada en materia de derechos del consumidor simplemente porque los tribunales no lo saben aplicar, porque no hay



jurisprudencia en la materia. Citó el caso de los daños que han causado agencias de viajes por cuya negligencia muchos pasajeros han perdido vacaciones muy esperadas o han quedado a la deriva en un país extranjero. Los juzgados de policía local han sostenido que esa angustia no es merecedora de reparación por concepto de daño moral.

En relación a los plazos de prescripción sostuvo que por una redacción equívoca los proveedores han argumentado sistemáticamente que las acciones civiles prescriben en seis meses, porque un artículo de la ley de protección de los derechos del consumidor dispone que en su aspecto contravencional, esto es, la multa, prescribe en seis meses. En los grandes juicios los proveedores han invocado tal plazo de prescripción. Estimó necesario aclarar esta disposición oscura y reiterar que los plazos de prescripción de las acciones civiles prescriben conforme a las normas del derecho civil. No es razonable que un estatuto protector del consumidor termine perjudicándolos.

Concluyó que este proyecto constituye un paso fundamental para la protección del consumidor. Con este proyecto Chile se pone al día en una materia en la que está muy atrasado.

Una vez aprobada esta iniciativa debiera empezar a discutirse el derecho sustantivo, considerando entre otras materias, aquellas que dicen relación con las llamadas cláusulas abusivas.

**El profesor de Derecho Económico de la Universidad de Chile y Director del Centro de Regulación y Competencia de la Facultad de Derecho de dicha universidad, señor Francisco Agüero,** señaló que el proyecto en general viene a subsanar diversas insuficiencias que se observan en nuestra institucionalidad.

Destacó que en el mundo existen tres tipos de modelos de diseño institucional de la agencia de consumo; Un modelo judicial bifurcado, donde fundamentalmente son los jueces quienes adoptan las decisiones, con la concurrencia de agencias de consumidores. Este es el modelo que existe hoy en nuestro país.

Otro modelo es el bifurcado administrativo, donde existen dos agencias administrativas, como ocurría en Chile hasta once años atrás en materia de libre competencia, con una Fiscalía Nacional Económica y con Comisiones Preventivas y Resolutivas.

Un último modelo es el administrativo integrado, que conocen de una serie de materias, entre las que se incluye también temas relacionados con la propiedad industrial, competencia desleal, entre otras materias. Este modelo es posible hallarlo en Estados Unidos con la Federal Trade Commission y en Colombia.

En Chile años atrás, el antecedente del SERNAC, la DIRINCO, equivalía a la Superintendencia de la Industria y el Comercio, que conocía de muchas materias, entre ellas las relacionadas con cooperativas,

ámbito de acción que con el tiempo fue disminuyendo. A principios de la década del noventa se crea el SERNAC, el que en un comienzo carecía de mayores potestades. Su rol se limitaba a denunciar el incumplimiento de la ley ante tribunales.

Hoy casi no tiene potestades administrativas. Carece de independencia y de facultades fiscalizadoras. Si se las compara con otros servicios, es posible afirmar que el Sernac es el servicio del país con menores facultades fiscalizadoras. También carece de facultades sancionatorias y tampoco tiene facultades normativas. Estas últimas pueden ser muy útiles para otorgar seguridad y certeza a los proveedores.

Expresó que también existen deficiencias en el procedimiento judicial. No hay muchas sentencias que se hayan emitido en el procedimiento colectivo.

Indicó que la nueva institucionalidad en materia de consumidor se asemeja mucho a lo que se ha realizado en el último tiempo en lo referido a Superintendencias. Sostuvo que el modelo de la Superintendencia de Medio Ambiente es una de las más robustas.

Hizo presente que también existen agencias no sectoriales de control de actividades privadas, como la Subsecretaría de Comunicaciones y servicios como el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional del Consumidor.

Agregó que se ha sostenido que el Sernac sería “juez y parte”. Este slogan desconoce una tradición del propio derecho administrativo nacional y las decisiones del propio Tribunal Constitucional y de la Corte Suprema sobre la materia.

Añadió que este proyecto establece un reforzamiento del control ex post. Sostuvo que se podría avanzar hacia un control ex ante, fiscalizando las llamadas cláusulas abusivas, como ocurre en Francia.

La complejidad de las actividades económicas exige una institucionalidad más robusta, de potestades fuertes y de personal bien remunerado.

Señaló que el proyecto de ley conserva el trinomio juzgados de policía local, juzgados de letras y SERNAC, pero los redirecciona hacia una protección más eficaz de los consumidores.

Respecto de las potestades fiscalizadoras y sancionatorias que se le confieren afirmó que el Tribunal Constitucional ha sostenido sobre la materia que el procedimiento debe ser racional y justo, por lo que quienes son objeto de la investigación deben tener derechos, al igual que los denunciantes.

Compartió los dichos del profesor Tapia, en orden a que los juzgados de policía local básicamente orientan su accionar al conocimiento de

las infracciones de la ley de tránsito, lo que ha impedido el desarrollo de jurisprudencia en materia de infracción a la ley de protección de los derechos del consumidor.

Añadió que resulta necesario disponer que los funcionarios del SERNAC deban guardar algún grado de reserva de la información que conozcan en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, ya que podrían acceder a antecedentes delicados, codiciados por las empresas de la competencia.

Indicó que en materia de fiscalización el proyecto lo coloca a la par de las Superintendencias.

Manifestó que en materia de procedimiento infraccional, este se encuentra poco desarrollado hoy en lo que respecta a las Superintendencias, aun cuando se han registrado avances importantes en la Superintendencia del Medio Ambiente y en la de Educación. Destacó que el proyecto constituye un avance en esta materia. Establece un funcionario instructor del procedimiento y prohíbe expresamente la prueba ilícita.

Respecto de la potestad sancionatoria, expresó que el proyecto aumenta considerablemente el monto de las multas. Asimismo, se establecieron límites a estas, recogiendo los criterios emanados de la llamada “Comisión Rosende”, creada durante el gobierno del Presidente Piñera. Además el proyecto incorpora criterios para la fijación de las multas y establece parámetros para la actuación preventiva que pudiera adoptarse.

En relación a la mediación colectiva sostuvo que se trata de una solución expedita que hasta ahora se realiza de manera informal. El proyecto establece un procedimiento reglado.

Manifestó que se ha cuestionado esta iniciativa porque entregaría al SERNAC facultades jurisdiccionales. Al respecto indicó que resulta discutible que solo los tribunales sean los únicos entes que puedan ejercer tal función. Sostuvo que existen leyes que reconocen a órganos de la Administración la facultad de ejercer jurisdicción, como ocurre con el Consejo para la Transparencia. Añadió que también se ha reconocido a las Superintendencias la facultad de resolver reclamos que se generen entre empresas o de estas con particulares. Incluso están facultadas para ordenar la devolución de lo cobrado en exceso.

Hizo presente que la decisión del SERNAC en materia de indemnización será equivalente a la adoptada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

En relación a la potestad reguladora destacó que esta existe en muchas superintendencias y autoridades públicas. Recalcó que el Tribunal Constitucional desde hace doce años, a propósito del control de la facultad del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia para emitir instrucciones de carácter general, ha considerado constitucionales este tipo de normativas, en la

medida que exista un procedimiento participativo y un efectivo control judicial de dicha potestad. Destacó que el ejercicio de esta otorgará certeza jurídica y permitirá llenar los vacíos que tenga la regulación.

Con todo, advirtió que el proyecto de ley presenta un déficit, al establecer de manera facultativa la posibilidad que el SERNAC someta a audiencia pública las instrucciones que dicte. Expresó que antes de dictar la instrucción que puede afectar a miles de consumidores debiera establecerse una audiencia obligatoria, donde esté garantizada la participación de terceros.

Añadió que la participación de un Consejo Técnico en la elaboración de la norma si bien constituye un avance, pero no solucionará los problemas de descoordinación que suelen surgir entre Superintendencias y Subsecretarías.

Sostuvo que si bien el proyecto contempla un procedimiento participativo, una mejor solución se encuentra en el artículo 39 de la ley de procedimiento administrativo.

Por otra parte, expresó que el proyecto contempla un reclamo de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones respectiva, sin señalar un estándar de revisión, lo que puede resultar algo peligroso. El estándar fijado en materia medio ambiental respecto de qué es lo que puede revisar el Tribunal Ambiental debiera ser considerado. Allí se señala las materias susceptibles de reclamarse.

Reiteró que los problemas de coordinación y fiscalización no serán completamente resueltos. El artículo 2° bis de la ley sobre protección de los derechos del consumidor dispone que las normas de dicha ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercializaciones de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. Pese a lo recién afirmado, destacó que no se genera problemas en materia de non bis in ídem, porque se trata de bienes jurídicos diversos.

Por último, destacó que se permite decretar determinadas medidas cautelares, como la suspensión de la publicidad engañosa, pero con mayores resguardos que los contemplados en la ley N°19.880.

Además se aumentan las remuneraciones, equiparándolas a las de las Superintendencias, disminuyendo la posibilidad que se produzca la llamada “puerta giratoria” entre funcionarios del SERNAC y proveedores.

**El diputado señor Rincón** solicitó al profesor Tapia tenga a bien referirse a los llamados “mandatos en blanco”, que habrían sido prohibidos por la ley del Sernac financiero y que, pese a ello, se continua con ese tipo de prácticas, y a aquellos reglamentos que vulnerarían el contenido de la ley en esta materia.

**El señor Tapia** explicó que desde hace varios años la Corte Suprema ha sostenido que no es válido un mandato otorgado a otro, para que este último constituya garantías contra el mandante. No se puede lícitamente otorgar un mandato a otro para que este tenga potestades para usarlas contra el mandante, anteponiendo sus intereses a los de aquel.

La Corte Suprema ha dicho que los mandatos otorgados por los consumidores a los proveedores, para que estos completen pagarés o letras de cambio que constituyen la garantía del pago de sus deudas son nulos.

La ley del SERNAC financiero aumentó los deberes de información, porque se entendió que el consumidor informado es un consumidor protegido, lo que es falso. Además dicha ley incorporó algunas restricciones de fondo. Una de ellas está dada por la prohibición de los mandatos en blanco y los mandatos irrevocables. En toda la historia de la ley no hay referencia alguna a este tema, salvo una intervención de la senadora Allende, quien sostuvo que con esta prohibición se terminará la práctica en virtud de la cual los proveedores completen garantías contra los consumidores. El año 2011 se proponen en consulta pública los 3 o 4 reglamentos de la mencionada ley. Él y varias otras personas formularon observaciones a dichos reglamentos, haciendo presente que la ley prohíbe los mandatos en blanco y los irrevocables. Los reglamentos mantienen esa prohibición, pero señalan que no son mandatos en blanco los que especifican las cláusulas. Sin embargo, recalcó que el legislador pretendía otra cosa: Impedir que el proveedor constituya garantías contra el consumidor.

Añadió que la ley prohíbe aquella cláusula que dispone la irrevocabilidad del mandato. Los reglamentos señalan que se prohíben los mandatos irrevocables, pero para poder revocarlos el consumidor debe haber cumplido todas sus obligaciones, es decir, debe cumplir hasta el último pago, luego de lo cual debe enviar una notificación, continuando vigente el mandato por los quince días siguientes, con lo que le da tiempo al proveedor para hacer lo que quiera. Lo escrito en la ley fue borrado por los reglamentos.

Por otra parte, recordó que el Decreto Supremo N°153 dictado por el pasado gobierno y dejado sin efecto por el actual, facultaba la suspensión y terminación unilateral de los contratos en materia bancaria, violando abiertamente la ley del consumidor. La Cámara de Diputados presentó dos requerimientos ante el Tribunal Constitucional sobre esta materia.

Recalcó que los reglamentos sobre los mandatos en blanco y los mandatos irrevocables continúan vigentes.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, expresó que no existen dos opiniones sobre esta materia. Es efectivo que en el artículo 17 B letra g) se prohíben los mandatos en blanco y los mandatos irrevocables. El reglamento por su parte dispone que “la revocación del mandato cuya ejecución interesa al consumidor, o al proveedor o a un tercero o a cualquiera de estos últimos exclusivamente puede afectarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones a favor del proveedor o del tercero y producirá efectos a contar del décimo quinto día de su notificación al mandatario

por medios físicos o tecnológicos que este último hubiera señalado en el mandato.” Por tanto, resulta evidente que la condición se impone en el reglamento impide la plena aplicación de lo aprobado por el Congreso Nacional.

**El señor Tapia** expresó que se vincula directamente con el propósito de esta iniciativa la derogación del artículo 2° bis de la ley sobre protección a los derechos del consumidor que excluye del ámbito de aplicación de dicha ley aquellas áreas reguladas por leyes especiales. Destacó que no conocía sistema jurídico en el mundo que tenga una regla de esta naturaleza. Se pretende que las leyes que regulan ciertos sectores sean una suerte de inmunidad, en orden a no afectarles la legislación del consumidor. Ese artículo no tiene sentido. Esa norma ha sido utilizada como excusa en miles de juicios para impedir la aplicación de la ley sobre protección del consumidor a sectores determinados. Las leyes que regulan determinadas áreas económicas no tienen por objeto proteger al consumidor. De eliminarse tal artículo bajaría enormemente la litigiosidad en la materia.

**El señor Agüero** compartió la visión expuesta por el profesor Tapia. La aplicación de esta norma ha generado muchos problemas, incluyendo aquellos que dicen relación con el retail financiero. En su oportunidad incluso se invocó la existencia de una circular de la Superintendencia de Bancos para alegar la existencia de una regulación especial.

**El diputado señor Gutiérrez, don Hugo**, preguntó cuál fue el origen de esa disposición.

**El señor Tapia** señaló que la única explicación apunta al interés de ciertos sectores de mantenerse al margen de la legislación del consumidor. Reiteró que este argumento se utiliza de manera recurrente. Es la primera defensa que invocan los sectores regulados. Esta norma incluso ha repercutido en la visión que tienen otros organismos de la Administración, como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que incluso llegó a dictar circulares que apuntaban en un sentido contrario a la legislación del consumidor. Recalcó que las prácticas llevadas a cabo por Cencosud y que fueron sancionadas por la justicia ordinaria estaban avaladas por circulares de la Superintendencia antes mencionada, circulares que eran abiertamente ilegales y que fueron derogadas en forma coetánea con dicho fallo. Destacó que la ley del consumidor dispone que no se puede poner término unilateral a un contrato. La circular del citado ente fiscalizador hasta el año 2013 señalaba que los contratos si se podían suspender y se podía terminar unilateralmente por los bancos.

**El señor Muñoz** sin el ánimo de defender dicha disposición, informó que el artículo 2° bis vigente, modificado el año 2004, constituye una versión mejorada respecto de la disposición original. Esta norma no pretende excluir la aplicación de la ley del consumidor respecto de aquellos sectores regulados. Si la legislación especial no hace referencia a un tema tratado en la ley del consumidor, esta última será aplicable. Dicho artículo contempla tres literales que se refieren expresamente a los casos en que la ley del consumidor será aplicable a los sectores regulados, a saber: 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 el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, 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.

**El diputado señor Gutiérrez, don Hugo,** preguntó si una indicación para eliminar dicha disposición se ajusta a las ideas matrices del proyecto.

**El señor Tapia** sostuvo que uno de los propósitos de esta iniciativa dice relación precisamente con mejorar el ámbito de aplicación de la ley del consumidor, por lo que una indicación en ese sentido resulta plenamente admisible.

Añadió que si bien es efectivo que la redacción del 2004 es superior a la norma original, aún se exceptúa de manera general a las actividades reguladas por leyes especiales.

Destacó que si en leyes especiales se contemplan procedimientos paralelos para que el usuario haga valer sus derechos, bastaría con otorgarle a este la opción de elegir un camino u otro. En materia de competencia desleal se otorga al afectado el derecho de optar por competencia desleal, libre competencia o la ley del consumidor.

Reiteró que el artículo 2° bis no tiene justificación alguna y solo desmejora la situación del consumidor.

**El señor Agüero** manifestó que la ley del año 2004 constituyó un avance, porque la norma original era aún peor.

**El diputado señor Gutiérrez, don Hugo,** preguntó si existe otra norma que los profesores sugieren eliminar, porque afecta la situación de los consumidores.

**El señor Tapia** respondió que si existen normas que sería conveniente eliminar o modificar, pero que no dicen relación con las ideas matrices del proyecto.

A vía de ejemplo, señaló que el artículo 1° de la ley dispone que no se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. Por ello, no les resultan aplicable las disposiciones de la ley del consumidor. En aquellos países en que existen códigos de ética y colegiatura obligatoria podría considerarse razonable que se los excluya del ámbito de aplicación de la ley del consumidor. Sin embargo, eso no sucede en Chile.

**El profesor de Derecho Constitucional, señor Arturo Ferrandois**, señaló que, su exposición acerca del proyecto en discusión, se centrará en algunos aspectos que dicen relación con la constitucionalidad del mismo y que no hayan sido tocados previamente por otros expositores.

Añadió que quiere comenzar con una aclaración: el debate con los anteriores invitados ha ido conduciendo a un par de puntos que pueden confundir acerca del objeto de esta exposición.

Agregó que el derecho constitucional no objeta que un órgano administrativo pueda ser vigorizado en sus atribuciones, siempre y cuando se circunscriba a su rol administrativo. Tampoco, es reprobable constitucionalmente que se le dote de una o más funciones como, por ejemplo, normativa y fiscalizadora.

Lo que realmente se objeta, es la infracción al principio de reserva legal o, bien, al principio de la exclusividad jurisdiccional, entendiendo por tal, que la Constitución exige que los asuntos jurisdiccionales se radiquen en tribunales de justicia, creados por la ley.

Haciendo esta precisión, añadió que el proyecto del Sernac lleva a tensionar, hasta hacer crisis, el concepto constitucional de función administrativa, porque las legitimidades tradicionales, a través de las cuales un órgano administrativo asume la función regulatoria, como por ejemplo la legitimidad procedimental, entendida en el sentido de que tenga un justo y racional procedimiento al interior del órgano o la sustantiva, en lo que dice relación con las experticia técnica, hacen crisis cuando se irrumpe en funciones que son intrínsecamente jurisdiccionales.

Precisando esto, señaló que el objetivo del proyecto es bastante claro, ya que pretende atribuir al nuevo Servicio Nacional del Consumidor funciones normativas, de fiscalización, sancionatorias y mediadoras, trasladando la competencia para la aplicación de multas desde el Juez de Policía Local al Sernac.

La gran pregunta que surge es ¿tiene este proyecto funciones jurisdiccionales atribuidas al Sernac o son funciones meramente administrativas? Para responder a esta pregunta hay que contestar la interrogante de ¿qué define a la función administrativa?

Un primer criterio sería el geográfico, siendo éste el que comúnmente se utiliza. Este criterio entiende que es administrativa aquella función que se ejerce desde un órgano de la administración. Ello, sin embargo, no resiste desde el punto de vista constitucional, un análisis lógico. Efectivamente, ya la Comisión Constituyente cambió la expresión “toda sentencia de un juez” a “toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción” en lo que hoy es el inciso quinto del N°3 del artículo 19 de la Constitución Política de la República. También el Tribunal Constitucional, con ocasión de la inaplicabilidad y, posterior derogación, del artículo 116 del Código Tributario, dejó establecido que un acto jurisdiccional



puede provenir de un órgano del Estado. (CENC sesiones 99, 100, 101 y 103 y TC roles N° 616- 2006 y N°472-2006).

Agregó que hay un segundo criterio de mayor complejidad, que es aquel que sostiene que el acto administrativo pretende la resolución de controversias de relevancia jurídica. Sin embargo, en la academia no se ha profundizado la forma de determinar aquello.

Según su opinión son tres los elementos que permitirían precisar este criterio:

a) El monto económico. Adquiere relevancia lo discutido cuando tiene una significación económica.

b) Cuando los efectos de ese acto afectan facultades jurídicas. Ejemplo el nuevo artículo 31 que faculta al Sernac para suspender emisiones publicitarias.

c) El acto es jurisdiccional cuando representa la reacción del Estado frente a un quebrantamiento del orden jurídico, es decir una infracción grave.

Mencionados estos elementos, no existen dudas que algunos aspectos del proyecto de ley son jurisdiccionales. Por ejemplo, se establecen multas que van desde las 45 a las 3.000 UTM (\$127.300.000 aprox.).

Un tercer criterio que se ha establecido es el que dice relación con la calificación jurídica de hechos, es decir el atribuirle una naturaleza jurídica determinada a hechos y, por lo tanto, hacerlos calzar con los efectos que contempla la ley. Ello, según la academia, es lo que determina una función jurisdiccional.

Frente a este criterio se distinguen dos tipos de situaciones:

a) Sencillas y evidentes. Los tratadistas sostienen que la función administrativa es aquella que consiste en constatar una multa, una falta objetiva sencilla, fácil, como por ejemplo, el exceso de velocidad. En el caso del proyecto de ley que nos atañe, figuras como la venta de sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros o publicitar tener sello SERNAC sin tenerlo.

b) Complejas. En estos casos, no hay duda de que hay una calificación jurídica como, por ejemplo publicidad engañosa, rotulación defectuosa, información defectuosa o productos o servicios riesgosos. En ellos, el Sernac no se restringe a hacer ejercicios intelectuales administrativos de mera constatación.

Agregó que, en definitiva, el conjunto de los elementos antes mencionados hacen concluir que se trata de actos jurisdiccionales pudiendo

entrar en colisión con lo dispuesto en el artículo 76 del Constitución Política de la República.

Mencionó que cuando ello ocurre, hay que tener en consideración una serie de elementos:

a) Deber de respetar garantías de justo y racional procedimiento (19 N° 3 inc. 6 CPR) TC roles N° 244-1996, N° 1518-2010; CS rol N° 480-2006.

b) El órgano que emite sus actos tiene que tener un nivel razonable de independencia objetiva y de imparcialidad subjetiva, entendiendo por la primera, que la forma como está construida esa institucionalidad le permita decidir y operar sin restricciones institucionales y, por la segunda, que el órgano que ejerce funciones jurisdiccionales no tenga intereses en dicho acto, lo que si ocurre en el caso del Sernac, el cual está para velar por los intereses de los consumidores.

Mencionó que, en definitiva, la gran crítica radica en que se le entreguen funciones jurisdiccionales que antes del proyecto estaban radicadas en un tribunal de justicia.

Por otra parte, según su opinión, se ha sostenido por algunos académicos, una tesis respetable pero equivocada. Ella consiste en sostener que, dado que ya existen órganos administrativos que ejercen esta clase de funciones, no habría inconveniente en seguir creando o potenciando esta clase de servicios o instituciones.

Sin embargo, hay un matiz que hacer. Es efectivo que hay órganos administrativos que ejercen funciones jurisdiccionales. Sin embargo, hay que tener cuidado, especialmente en lo que refiere a este proyecto de ley, ya que podría ocurrir una regresión de la tendencia doctrinaria, jurisprudencial y legislativa que existe, consistente en ir depurando de órganos administrativos con funciones jurisdiccionales. Hay muchos autores que advierten de esto como, por ejemplo, García de Enterría, Gordillo, Aldunate y Cordero, Soto Kloss, Bordalí, Galetovic y Sanhueza, Díaz de Valdés.

Por otra parte, es efectivo que el Tribunal Constitucional no ha invalidado algún proyecto que confiera funciones jurisdiccionales a un órgano administrativo pero, también es cierto que, hay una serie de votos de minoría que han ido aumentando en torno a la preocupación de atribuir funciones jurisdiccionales a órganos administrativos porque la tendencia legislativa y el desarrollo del país ha sido exactamente la inversa. Por ejemplo, tribunales tributarios, ambientales y laborales. En cambio, en el caso del Sernac las funciones jurisdiccionales corresponden a los tribunales de justicia y, ahora, se incorporan a este servicio.

Respecto de las otras atribuciones que se otorgan al Sernac, es de la opinión que dado que este servicio pertenece a la administración centralizada del Estado no sería verosímil el concepto de las llamadas “murallas

chinas”, en cuanto a que no es esperable ni exigible que actúe con independencia de los criterios que el Presidente de la República o sus ministros impartan. Hay que recordar que el Director Nacional, si bien es designado a través del proceso de Alta Administración Pública, depende del Presidente de la República para su nombramiento.

Otro argumento que se ha sostenido dice relación con que es indiferente para el Derecho Constitucional atribuir funciones jurisdiccionales a un órgano administrativo, en la medida de que después hay una revisión judicial, a través de los recursos judiciales pertinentes. Al respecto, discrepa de ello por dos razones: cuando una multa es aplicada va produciendo efectos en el tiempo intermedio mientras está en proceso de reclamo antes los tribunales y, la segunda, es que no tendrían sentido los mecanismos de doble instancia y la casación antes los tribunales de justicia. Bastaría la primera antes el órgano administrativo que ejerce jurisdicción y la segunda ante los tribunales a través de los recursos. Es su opinión la interpretación judicial surge desde que se hace jurisdiccional un acto. Por este motivo es que las objeciones sustantivas al proyecto van por el lado de la independencia, de la imparcialidad y de los montos involucrados.

A estas objeciones, agregó, pareciera que la rebaja de multas sería la solución más sencilla.

**El Presidente de la Comisión de Defensa de los Derechos de los Consumidores de Sofofa, señor Claudio Ortiz**, expresó que antes de entrar al análisis del proyecto es importante detenerse en el diagnóstico del problema que se pretende resolver.

Si se analizan las cifras oficiales, al 2014 se presentaron 286.000 reclamos, con una tendencia de crecimiento bastante alta hacia el 2011, como consecuencia del caso La Polar, pero con una tendencia decreciente a partir del 2012. Ello, como consecuencia del trabajo realizado por el Sernac y la sensibilidad de las empresas frente lo ocurrido, lo que las ha motivado a tomar las medidas preventivas del caso.

Si la estadística se analiza desde una lógica a nivel regional, es posible percibir que es muy similar lo que acontece en regiones con lo que ocurre en la Región Metropolitana, dejando a un lado el mito de que se reclama más en esta última.

Si se lleva el análisis a lo que ocurre en el nivel comunal, también se abandona la creencia de que se reclama más en las comunas con mayores ingresos, ya que se concluye que no hay una correlación directa entre el número de reclamos y el ingreso.

Otra dimensión del problema que se pretende abordar es que las personas están utilizando las tecnologías para presentar sus reclamos, siendo el 71% de ellos ingresados vía correo electrónico o llenando una ficha que el Sernac coloca a disposición de los consumidores en su sitio web.

Añadió que, de los reclamos recibidos por el Sernac, de los cuales da traslado a los proveedores, más del 50% de los mismos son acogidos favorablemente por éstos.

Si esta reacción de los proveedores se desglosa por la actividad de los proveedores, es posible percibir que los más reacios a responder o que, en definitiva, no lo hacen son los centros de estética, los servicios técnicos, las inmobiliarias, salud, turismo, etc. En conclusión, la problemática está más vinculada a las empresas pequeñas y medianas que a las grandes empresas.

Mencionó que otro aspecto que cabe destacar es lo que ha venido ocurriendo con los juzgados de policía local. La tendencia de crecimiento del número de causas en estos últimos, se estabiliza en torno a los 11.500 a 12.000 juicios al año, siendo más en regiones que en la Región Metropolitana.

Todos estos antecedentes son importantes de tener presente al efectuar un adecuado diagnóstico, ya que permite visualizar el tamaño de la solución, teniendo la propuesta de este proyecto un incremento de 44 millones de dólares anual, lo que dividido en el número de casos que no se resuelven, implica destinar 400 dólares por cada uno de ellos para su resolución.

Mencionó que pareciera haber una falta de foco en el sentido que se está fortaleciendo al Sernac en atribuciones que no son las que interesan al consumidor, quien prefiere un fortalecimiento de la mediación y de la fiscalización. Es decir, al consumidor le interesa la ayuda del Sernac en lo que dice relación con la preparación de las pruebas que presentará ante los juzgados de policía local correspondientes. En definitiva, que le ayude a resolver lo más rápido posible la reparación del daño causado, por encima de la aplicación de las sanciones correspondientes.

Por eso es que estima erróneo desarmar el sistema de los juzgados de policía local y desaprovechar la experiencia acumulada sobre la materia.

Añadió que el conjunto de atribuciones que se confieren al Sernac tendrán el efecto de que las empresas se van a inhibir de entrar en los procesos de mediación colectivos, al terminar actuando dicho servicio como legitimado activo, como abogado de los consumidores.

**El asesor jurídico de la Comisión de Defensa de los Derechos de los Consumidores de Sofofa, señor Eduardo Escalona,** mencionó que el profesor Fermandois tocó, en parte, lo que querían plantear, especialmente en lo referente al ejercicio de las facultades jurisdiccionales y su posible colisión con el artículo 76 de la Carta Fundamental. Según la opinión del sector que representa, también estaría en juego la facultad de normar que es propia del Poder Legislativo.

Respecto de la función jurisdiccional, recordó que siempre se ha dicho que el concepto de juez y parte no ha sido recogido por el Tribunal

Constitucional al analizar la entrega de mayores atribuciones a las superintendencias. En el caso del Sernac, podría llegar a ser una superintendencia. Sin embargo, en ningún caso, una de ellas tiene, junto a la función jurisdiccional, la facultad de representar a las partes propiamente tal, como es el caso del Sernac. Ello, es absolutamente inédito. En definitiva, se transforma en el abogado de las partes.

Adicionalmente, está en juego la interpretación del artículo 32 N°6 de la Constitución, respecto del ejercicio de la potestad reglamentaria, por parte del Presidente de la República. En el proyecto se está delegando esa atribución en un servicio.

Añadió que este servicio público es, por definición, un organismo parcial, es decir tiene conflicto de interés a la hora de desarrollar toda la cadena de atribuciones de la cual se le está dotando.

Mencionó que, precisado el hecho de que la discusión se ha centrado en torno a las atribuciones de las cuales se dota al servicio, una de ellas ha sido la de aplicación de multas por hasta 25UTM, la que sería de ejercicio exclusivo del Servicio, provocando, en definitiva, que casi el 100% de las controversias no pasen a una discusión de índole jurisdiccional.

Otro aspecto a considerar es si ¿estamos en presencia de procedimientos fiscalizadores y sancionadores que sean racionales y justos, no sólo desde la perspectiva de los proveedores sino que desde la perspectiva de los consumidores? Pareciera que ello no es así, en cuanto a que existe la posibilidad cierta que estos procesos se alarguen más de la cuenta, con una instancia administrativa que será la regla general en la casi totalidad de los casos, una instancia judicial al existir los recursos y, finalmente la posibilidad de reclamar acerca del ejercicio de las funciones administrativas ante la Contraloría General de la República.

Otro tema a tener en cuenta es que nuestra institucionalidad administrativa (LGBAE) carece de los controles adecuados para evitar los conflictos de interés entre los funcionarios y los asuntos que se someten a su conocimiento.

También es relevante cuestionarse si estamos en presencia de un procedimiento racional y justo, lo que dice relación con la posibilidad de demandar el daño moral colectivo, lo que estaba expresamente prohibido. Un problema que se generará es consecuencia del artículo 53 que se mantiene, ya que en las demandas colectivas el juez puede fijar los grupos y subgrupos de demandantes. Como ahora se permitirá demandar colectivamente el daño moral, pudiera ocurrir que el juez, al fijar los grupos y subgrupos, prejuzgue acerca del daño moral involucrado para algunos consumidores.

Finalmente, hace un análisis comparado con otras legislaciones, formulando críticas a la estructura de gobierno corporativo que se está dando al Sernac, lo que podría terminar afectando el interés de los

consumidores. En su opinión, esto se resguarda a través del fortalecimiento de la función de mediación que cabe al servicio.

**El Director Ejecutivo de Empresas Eléctricas, señor Rodrigo Castillo Murillo**, señaló que tiene diferencias sustanciales con los criterios expresados por el profesor Fernandois. Agrega que la discusión en torno a la naturaleza de las funciones que se entregan a las superintendencias, específicamente para determinar si son o no jurisdiccionales y, por ende, constitucionales, es una discusión muerta. Ello, porque es imposible concebir que un país como el nuestro, pudiera mantener una economía de mercado, sin que existan órganos especializados, con la capacidad de intervenir en las relaciones económicas que se producen en dicho mercado, con la celeridad que se requiere. Si pensamos que una superintendencia, cada vez que tomara una decisión interpretativa, normativa o sancionatoria, tuviera que ir a un tribunal de justicia, ello sería inmanejable desde el punto de vista práctico.

No obstante lo anterior, existe un punto sobre el cual coincide con Arturo Fernandois, y que dice relación acerca de cuál es el tipo de atribuciones que se le entrega a estos órganos, que garanticen el debido proceso, a fin de que sea constitucionalmente correcto y tenga un valor democrático.

Muchos de estos órganos, especialmente las superintendencias, fueron creados paralelamente a la Constitución de 1980 y, según lo expresado por el profesor Fernandois, serían inconstitucionales. Entonces, la interrogante que surge es ¿cómo quienes redactaron la Constitución permitieron la creación de estos órganos “inconstitucionales”? La respuesta pareciera ser que era lo único que se podía hacer desde un punto de vista práctico. Lo que se pretendió, en definitiva, era excluir de las decisiones de orden político las decisiones de carácter técnico.

Añadió que hecha esta reflexión, la Asociación de Empresas Eléctricas, a la cual representa, considera que el estado del arte de protección de los consumidores en nuestro país es débil. Sin embargo, tienen observaciones críticas al proyecto de ley en discusión.

En ese sentido, el primer comentario que quiere hacer, y que dice relación con el criterio de especialidad, es que dicho criterio, contemplado en el artículo 2 bis de la ley del consumidor, no está suficientemente claro.

Agregó que su sector considera indispensable que en materia de servicios regulados se determine con claridad cuáles son los ámbitos de competencia de cada una de las autoridades que tienen injerencia en el tema, básicamente por dos motivos.

El primero de ellos, consiste en que no es posible juzgar doblemente un mismo hecho, respecto de un mismo bien jurídico protegido, por dos instancias, en que ambas tienen facultades interpretativas, normativas y sancionatorias.

La pregunta que siempre surgirá -con o sin el artículo 2 bis- es dónde establecemos la línea divisoria para determinar que en un caso estamos hablando de un aspecto técnico eléctrico y, en el otro, se está hablando más bien de la relación de la empresa eléctrica, en su calidad de prestadora de un servicio cualquiera y un consumidor.

Para responderla, es necesario considerar que en el mundo regulado la manera como se establecen las condiciones de calidad de la prestación no se dan del mismo modo que ocurre en los ambientes no regulados. En uno no regulado las condiciones estarán dadas por aquellas que surgen de la competencia entre los prestadores. Ello, no existe en el mundo regulado. Por el contrario, existen condiciones mínimas de calidad que son aquellas que van a ser exigibles de acuerdo a una determinada tarifa.

Añadió que la Superintendencia, al hacerse cargo de los aspectos técnicos, no necesariamente lo hace respecto de los temas que dicen relación con la satisfacción del cliente o con la reparación de los problemas de satisfacción del cliente. Una cosa es multar a beneficio fiscal por que no se cumplió con el estándar de calidad y otra es la compensación por las molestias que se ocasiona al cliente.

En el caso del sector eléctrico, existen ambas. Es decir, se aplican multas por la calidad del servicio junto a compensaciones que son proporcionales al nivel de falta de satisfacción que se le ha dado al cliente.

Por estas razones, en aquellos elementos que son propios de la especialidad de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se debieran excluir del tratamiento del Sernac.

Ahora bien, en lo referente al tipo de órgano que se está creando, coincide con el profesor Fernandois en cuanto a que son necesarios pero peligrosos, por lo que la calidad de juez y parte que se contempla en el proyecto va más lejos de lo que él, con una calidad de académico "liberal", pudiera entender que es constitucional.

En segundo lugar, el tema de las cuantías de las multas hace que el tipo de atribución privativa que se está entregando a un órgano con estas características vaya más allá de lo que puede ser considerado razonable.

Finalmente, en cuanto al daño moral, estima que no tiene una noción de cómo podría llegar a demostrarse.

**El diputado señor Chahin** aclaró que respecto a la afirmación de que la mayor parte de los reclamos van a terminar en un procedimiento administrativo ante el Sernac, no es efectivo, ya que el procedimiento que se estableció fue, precisamente, que el menor número de casos llegué a este procedimiento. La idea es que se resuelvan en instancias previas como: presentación del reclamo, mediación obligatoria y la opción del consumidor entre ir al procedimiento administrativo o ir directamente ante el juzgado de policía local.

Por otra parte, se argumenta acerca de la desproporcionalidad de la multa, refiriéndose al 30% de las utilidades. Cabe recordar que ese es límite máximo establecido.

Finalmente, en cuanto a la mención de demanda colectiva de daño moral eso no está contemplado en el proyecto. Lo que ocurre es que se establece la posibilidad de demandar colectivamente una serie de elementos, entre los cuales están los daños morales individuales.

**El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg**, expresó, respecto de las inconstitucionalidades que afectarían al proyecto, según la opinión del profesor Fernandois, que ellas no tendrían sustento, según la tendencia actual de las sentencias del Tribunal Constitucional. Lo mismo concluyó el informe emanado de la Excma. Corte Suprema, la que fue consultada por la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.

Agregó que respecto a la afirmación del profesor Fernandois, en torno a que el Sernac resolvería cuestiones de controversia jurídica, en lo que dice relación con la cuantía de las multas, cabe mencionar que los montos son relativamente bajos si se comparan con aquellas que pueden aplicar Superintendencias como la de Electricidad y Combustibles o de Valores y Seguros, en los sectores sometidos a sus competencias.

Añadió que, en cuanto a la afirmación de que se entregan al Sernac facultades jurídicas como, por ejemplo, suspender emisiones publicitarias, hay que recordar que sólo el tribunal competente de oficio o a petición del servicio puede decretar dicha suspensión.

Respecto de la afirmación de que se le confieren atribuciones para resolver asuntos complejos o graves y que ello determinaría el ejercicio de una función jurisdiccional por parte del servicio, cabe recordar que las Superintendencias precisamente lo que resuelven son situaciones complejas o graves que están fiscalizando.

Por otra parte, el utilizar jurisprudencia del Tribunal Constitucional para argumentar que se están sustrayendo facultades del órgano administrativo, como ocurre con el derecho aduanero o el derecho tributario es inexacto, ya que en esos dos casos el Estado es acreedor de la obligación, es decir tiene interés en que se paguen los impuestos.

Finalmente, el procedimiento administrativo sancionatorio que se contempla en este proyecto de ley cumple con los estándares que este Congreso tuvo a la vista al dictar la Ley de Medio Ambiente.

**El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Ernesto Muñoz**, precisó que respecto de la baja del número de reclamos, hay que contrastarlo con el índice de vulnerabilidad que ha podido percibir el servicio respecto del conocimiento de sus derechos por parte de los consumidores, con la falta de reclamo de la gran mayoría de los consumidores, con el hecho de que no castigan con la no compra, etc.



Respecto al desincentivo para las empresas para resolver los conflictos de manera prejudicial, estima que no es así ya que el proyecto articula diferentes incentivos, en distintas etapas para lograr que los proveedores y consumidores lleguen a solución, incluso antes de la mediación.

En cuanto a la potestad sancionatoria lo que busca es reestablecer un equilibrio entre las partes, lo que puede ser beneficioso incluso, para la propia empresa.

En lo referente a la afirmación de que el Sernac se transforma en el abogado de los consumidores, hay que recordar que su rol es velar por el cumplimiento de una normativa legal, de un estatuto de protección al consumidor, el cual establece una categoría especial de personas protegidas, que son los consumidores.

**El profesor de Derecho Constitucional, señor Francisco Zuñiga,** expresó que el proyecto de ley hace un valioso aporte en el ámbito del derecho del consumo, modernizando y fortaleciendo la institucionalidad ligada a dicha área, en beneficio de todos los ciudadanos.

Por otra parte, destacó el hecho que las indicaciones introducidas por el Poder Ejecutivo, han salvado en buena parte las alegaciones de constitucionalidad del proyecto.

Sin embargo, sostuvo que se debe reconocer que el proyecto de ley plantea un Servicio Nacional del Consumidor hipertrófico, árbol de navidad según juristas que han concurrido ante esta Comisión previamente, rasgo distintivo que es la causa de los problemas que plantea la iniciativa legal.

Se pretende salvar dicha hipertrofia funcional por la vía de mudar su diseño a una Agencia Reguladora Independiente, en circunstancias que el modelo original contemplado en el mensaje era el de Superintendencia. Es así como en el mensaje se señala: *“se dote 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)”*.

Hizo presente que en Chile no existen modelos de Agencias Reguladoras Independientes. El único que podría calzar con ese modelo es el Consejo para la Transparencia. Añadió que la reestructuración de la Superintendencia de Valores y Seguros también se basa en ese modelo. Aclaró que resulta perfectamente posible sujetar al Sernac a dicho modelo. Sin embargo, hizo presente que tales agencias por lo general responden a un modelo de dirección colegiada.

Afirmó que el proyecto de ley busca seguir el modelo de diseño organizacional y regulatorio de superintendencia para el perfeccionamiento del Servicio, sin embargo, en materia de regulación de multas aplicables a

conductas infraccionales se aleja del modelo utilizado, por ejemplo, a propósito de la Superintendencia del Medio Ambiente. Al respecto expuso la siguiente lámina:

| Multas en el proyecto de ley                                                  | Multas en la ley de la SMA                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incrementos sustanciales en rangos de entre el 100% y el 1.000%               | Multas proporcionales a la infracción cometida por aplicación de criterios como gravedad de la infracción y gradación de las multas                                                                                                         |
| Sin gradación entre la gravedad de las infracciones                           | Multas clasificadas en gravísimas, graves y leves (art. 36 LOSMA, contenida en art. 2º Ley 20.417)                                                                                                                                          |
| Sin criterios objetivos para determinar la sanción dentro del rango propuesto | Las diferentes sanciones proceden según la gravedad de la infracción cometida (art. 39 LOSMA) y para la determinación específica de la sanción en el caso concreto se debe tener presente las circunstancias detalladas en el art. 40 LOSMA |

Añadió que existe un cuestionamiento en torno a la función o naturaleza de las multas que contempla el proyecto.

En los montos originales que consagra la ley Nº19.496, parece evidente una finalidad retributiva de la sanción, que busca castigar con una pena similar al daño producido por la conducta contravencional. Por su parte, con los elevados montos que se proponen en el proyecto, las multas se asemejan más a una sanción de carácter punitivo, esto es, que se imponen como una sanción directa a la conducta desplegada por el infractor, sin relación con la cuantía del daño producido.

Por tanto, existe una desvinculación entre la entidad de la infracción y la cuantía de la multa, lo que muestra una falta de proporcionalidad al tratar este tópico. Lo anterior, impulsa negativamente un aumento en la discrecionalidad de un órgano hipertrófico, por lo que, lo razonable sería poner cortapisas que permitan reducirla como garantía ante el cúmulo de facultades que detenta el Servicio.

Manifestó que él entiende que las multas deben ser reintegrativas y no punitivas, porque el proyecto hace un claro distinguo entre el infractor a la ley de derechos del consumidor con los perjuicios civiles que se causen. Recordó que el proyecto incluso abre la posibilidad de demandar el daño moral en juicios colectivos. El proyecto al abrir la puerta a la reparación del daño civil, para que ello juegue coherentemente con un derecho del consumo, que no esté expuesto a contradicciones, debiera contemplar multas reintegrativas y no punitivas. De lo contrario, las multas podrían ser el equivalente a la indemnización y estas no se encuentran establecidas a beneficio de los perjudicados por la infracción, sino que se consagran a beneficio público.

Destacó que no existe una gradación entre la gravedad de las infracciones. En cambio, el proyecto que serviría de modelo para esta iniciativa

establece multas clasificadas en gravísimas, graves y leves, gradación que permite disminuir la discrecionalidad del Director del Servicio.

Respecto del Consejo de Regulación del Consumo, sostuvo que se trata de un órgano independiente; técnico; de integración colegiada; residenciado en el Ministerio de Economía.

Destacó que no puede haber dos regulaciones diferentes para un mismo sujeto regulado. Ello atenta contra los principios de coordinación, eficiencia y eficacia que informan a la actividad administrativa, puntualmente casos como el del SERNAC y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, respecto de empresas de agua potable; y el de SERNAC y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto de las empresas bancarias o financieras.

Recalcó que se pueden generar áreas grises en materia de regulación. Un mismo usuario o consumidor puede ser destinatario de normas provenientes de distintos organismos o sectores. La coordinación entre los emisores de normas puede salvar los problemas o conflictos que se generen. Nuestra organización administrativa no permite resolver problemas de contiendas de competencia, más allá de los casos en que existe un superior jerárquico común.

Al respecto destacó que existen dos posibilidades para evitar los conflictos descritos: Establecer un órgano de coordinación entre reguladores con potestades normativas en materia de consumo, siguiendo el modelo del Consejo de Estabilidad Financiera (LeyNº20.789), instancia que sirve especialmente para compartir información acerca de sujetos regulados comunes, o que cohabitan en determinados mercados relevantes, salvando uno de los problemas esenciales que enfrentan los reguladores (carencia de información suficiente acerca de los regulados), o bien consagrar un órgano de co-regulación (idea planteada ante esta Comisión por el profesor Luis Cordero V.), en que concurre más de una voluntad administrativa para efectos de crear las normas jurídicas; lo que tiene una mayor complejidad en cuanto a su organización y funcionamiento. Agregó que no se registran experiencias similares en Chile.

Atendida la hipertrofia del SERNAC propuesta en el proyecto de ley, se deben poner “murallas chinas” entre funciones sensibles, particularmente en cuanto a la fiscalización y sanción de conductas contravencionales. Lo anterior, debe apoyarse además con la seguridad para el regulado de contar con un procedimiento garantista, como el contemplado en la ley Nº19.880, y el acceso a un recurso jerárquico en contra de las resoluciones de los directores regionales, para ante el Director Nacional. Recordó que el proyecto solo contempla el recurso administrativo de reposición ante el Director Regional y cierra la puerta al recurso jerárquico. Esto último constituye un error garrafal. No existe justificación para ello. Esa modificación exige quórum de ley orgánica constitucional, porque tácitamente se está modificando la ley orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Por otra parte, la potestad normativa del SERNAC debiera estar circunscrita sólo a la determinación de la responsabilidad administrativa

sancionadora, reservando la potestad normativa general en materias de consumo al Consejo Regulador del Consumo, fórmula que se utilizó con la Superintendencia del Medio Ambiente y la entrega de la potestad normativa general al Consejo de Ministros. El artículo 3º letra s) de la ley orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente circunscribe la potestad normativa a las funciones del órgano, esto es, a la fiscalización.

En línea con lo anterior, estimó conveniente sustraer las facultades que actualmente detenta el SERNAC y que se mantienen en el proyecto, en torno a la defensa en juicio de los derechos de los consumidores. Ello, entre otras cosas, en consideración a sus potestades fiscalizadoras-sancionadoras, así como a su facultad de mediar entre las partes en conflicto.

Dicha facultad de defensa de intereses del consumidor debiera ser entregada a un nuevo órgano, de carácter autónomo, que funcione exclusivamente como una defensoría del consumidor, idea ya planteada por el Director Nacional del SERNAC ante esta Comisión y que se ha pensado desde el gobierno del Presidente Frei Ruiz-Tagle, ya sea entregándosele a un Defensor del Pueblo, o como capítulo especializado en materia de consumo.

De esta forma se asegura la necesaria imparcialidad del Servicio en su rol de mediador en conflicto de consumo, pero sobretudo se establece en mayores garantías a los regulados acerca del organismo fiscalizador, de manera que no sea el sancionador en sede administrativa y además el persecutor de responsabilidades posteriores en sede civil.

**El Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, señor Hernán Calderón,** sostuvo que las asociaciones de consumidores pueden ser un actor relevante para la protección de los derechos de las personas, bien sea defendiendo el interés colectivo en tribunales, educando a la población o promoviendo un consumo responsable. Para que ello se materialice, estas deben contar con recursos y con profesionales especializados dispuestos para la atención de personas afectadas, pues solo así podrán jugar el rol importante al cual están llamadas.

Añadió que en algunos países como España el Estado otorga una subvención que les permite solventar ciertos gastos a las asociaciones que prestan de forma permanente asesoría gratuita a las personas durante todo el año y de esa forma estas pueden cubrir costos, como el arriendo del local, el pago a funcionarios, además de ciertos servicios básicos.

El proyecto alude a un sistema integrado de protección del consumidor (SIPROC), sin señalar su composición. Estimó que debe estar integrado por organismos que disponen de sistema de recepción de reclamos, mediación y conciliación incorporando entidades públicas como el Servicio Nacional del Consumidor, Corporaciones de Asistencia Judicial, Municipalidades y las asociaciones de consumidores.

También sugirió crear el Consejo Nacional del Consumo, integrado por un representante de todos los organismos que componen el sistema integrado de protección del consumidor.

En cuanto a las mediaciones sugirió que respecto de aquellas conciliaciones individuales las asociaciones de consumidores que tengan plataformas de reclamos puedan tramitar las infracciones menores a 25 unidades tributarias mensuales, validando este procedimiento ante el servicio.

En relación a la regulación de las mediaciones colectivas, recalcó que las asociaciones de consumidores deben tener atribuciones para realizar mediaciones colectivas. En el procedimiento iniciado por una asociación debiera participar un representante del Servicio Nacional del Consumidor.

En las mediaciones colectivas iniciadas por el servicio, estimó que se debiera considerar la participación de al menos una asociación de consumidores.

Respecto de las asociaciones de consumidores integrantes del Consejo Nacional del Consumo, que serían las que disponen de plataformas de atención de reclamos, señaló que se debiera crear una línea de financiamiento de proyectos anuales y continuos que permita el financiamiento de profesionales y equipos de apoyo, arriendos, mantenimiento de sus plataformas en base a proyectos anuales.

Añadió que las asociaciones que integren el sistema integrado de protección del consumidor debieran disponer de un registro de reclamos, registro de mediaciones y conciliaciones, cumplir normas de contabilidad y transparencia en el uso de estos recursos.

En relación al procedimiento, expresó que en las demandas colectivas los recursos de casación debieran tener preferencia para su vista en todas las instancias judiciales.

Estimó necesario tratar en este proyecto los problemas en materia de prueba. Destacó que la información probatoria normalmente la tienen los proveedores. Las asociaciones de consumidores o el Servicio Nacional del Consumidor no saben cuántos son los afectados. Sugirió establecer un sistema de prueba dinámica, facultando al juez para invertir el “onus probandi” en ciertos casos.

Expresó que al Servicio Nacional del Consumidor le competará determinar mediante resolución, si hubo infracción del proveedor y en caso afirmativo aplicar la multa correspondiente y ordenar la devolución. La resolución servirá de prueba ante el juzgado de policía local para determinar la indemnización y daño moral, si el consumidor lo solicita.

Propuso incorporar en el proyecto que el consumidor podrá concurrir directamente al juzgado de policía local cuando solicite resolver la

devolución de lo cobrado indebidamente, indemnización, daño moral y lo infraccional, sin mediar reclamo previo al servicio.

Agregó que junto con entregar facultades al Sernac para dictar normas, multar, fiscalizar e interpretar la ley, sus competencias debieran extenderse para controlar los contratos de adhesión, con una regulación precisa al respecto, dándole facultades para crear un registro de contratos de adhesión; para obligar a eliminar cláusulas abusivas que establezcan un desequilibrio en los contratos; para dictar instructivos y normas generales a cumplir por los contratos; para aplicar multas y sanciones al incumplimiento de la ley del consumidor o normas de organismos reguladores.

Respecto del sistema de protección colectiva sostuvo que a pesar del avance que ha significado la incorporación de esta valiosa herramienta, se han hecho evidentes ciertos problemas en su regulación procedimental. Especialmente que suelen tardar demasiado tiempo antes de ser resueltos. Entre las razones que tiene esta demora excesiva, se cuentan el régimen de recursos al cual está sujeto el procedimiento, la preferencia para la vista que tienen en la tabla con la cual son revisadas en segunda instancia y la posibilidad que cientos de consumidores afectados puedan hacerse parte del procedimiento colectivo de manera individual. Por esa razón, explicó que las propuestas que presenta tienen por objeto fundamental agilizar el procedimiento, pues consideró que en la mayoría de estos casos son centenares de personas las afectadas en sus derechos y que la demora excesiva de esta clase de juicios solo deslegitima nuestro sistema legal ante los ojos de la ciudadanía.

Añadió que nuestras actuales causales de implicancia y recusación, que en términos generales son aquellas normas que obligan a los jueces a inhibirse de conocer una determinada causa por carecer de la imparcialidad suficiente, se encuentran obsoletas por ser producto de un Código de Procedimiento Civil y un Código Orgánico de Tribunales que no se imaginaba la existencia de grandes empresas transnacionales o de monopolios naturales, como por ejemplo el caso de las empresas de servicios sanitarios. Al respecto propuso modificar nuestra legislación en esta materia, de modo que cuando los jueces conozcan causas de interés colectivo o difuso, especialmente cuando son servicios públicos monopólicos, que estas no sean causal de inhabilitación.

Por otra parte, estimó que la capacidad para hacerse parte en demandas colectivas o difusas debe ser una facultad privativa del Servicio Nacional del Consumidor y de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Consideró que ejercer acciones individuales carece de sentido en un juicio que igualmente pretende una resolución universal, la que irá en beneficio de todos los consumidores afectados y simplemente terminar atrasándolo más de la cuenta.

**El profesor de Derecho Procesal, señor Raúl Tavolari** expresó que para definirse frente a esta iniciativa resulta imprescindible establecer parámetros generales de análisis:

Señaló que se trata de un proyecto que busca fortalecer el rol de la Administración del Estado en el ámbito del consumo, dotándola de mayores atribuciones. Esta premisa debe tenerse en cuenta, a la hora de leer las propuestas, toda vez que el proyecto no se guarda de dejar en evidencia, el profundo tinte ideológico que lo inspira y que, ciertamente, lo hace muy coherente, aunque desafíe tanto la filosofía como la normativa constitucional vigente.

A lo largo del proyecto, se advierte la permanente tensión entre una regulación de corte centralizador y una normativa infraconstitucional y constitucional que, por el contrario, limita la actividad estatal, principalmente, a ámbitos de control.

Dado que las nuevas disposiciones, suponen admitir una mayor intervención del Servicio Nacional del Consumidor en las tareas de litigación, interpretación, fiscalización, mediación y sanción en el campo del consumo, consideró imprescindible tomar un partido previo frente al tema, lo que evita que, frente a cada manifestación de estos propósitos en la normativa, corresponda reproducir la posición del intérprete.

En este sentido preguntó si es constitucionalmente posible que, en relación a la controversia de consumo, el Servicio Nacional del Consumidor tenga, simultáneamente asignadas, funciones de i) Litigante, ii) intérprete administrativo de las normas sobre la materia litigiosa, iii) mediador iv) fiscalizador del cumplimiento de tales normas y v) sancionador de su incumplimiento.

Aun cuando nadie discute en nuestros tiempos, que la característica identificadora de la actividad jurisdiccional, no es la cosa juzgada, sino un conjunto de características, entre las cuales la imparcialidad del juzgador ocupa el primer lugar, por quienes respaldan el proyecto, se ha sostenido que no infringe la Carta Política, la norma que atribuye a un órgano de la Administración, funciones de regulador y sancionador; se agrega, invitando a una resignada actitud de realismo, que así acontece, por ejemplo, con las Superintendencias, creadas y fortalecidas después de la Constitución de 1980 y se concluye que, en numerosas ocasiones, el Tribunal Constitucional ha desestimado los reproches de constitucionalidad que se han formulado.

Con todo y actuando de buena fe, el proyecto debería aclarar en el mismo articulado o en la historia de la futura ley, si la actividad sancionadora del Sernac y el ejercicio de las otras atribuciones que se le confieren, como decretar medidas cautelares, disponer restituciones de dinero o especie, constituye o no, ejercicio de facultades jurisdiccionales.

Reiteró que no existe inconveniente constitucional alguno, para que la ley le confiera a un órgano determinado, facultades jurisdiccionales, porque su ejercicio no está limitado a los entes que conforman el Poder Judicial y, ni siquiera, a los que las leyes ya han calificado de tribunales, como, por ejemplo, los Juzgados de Policía Local. Es el ejercicio de la función, lo que confiere al órgano respectivo, la condición de tribunal: lo que ocurre, claro está, es que tal

circunstancia, impide que el órgano lleve a cabo otras, que son incompatibles con la actividad de decidir jurisdiccionalmente las controversias.

Añadió que aparentemente, se piensa que no se confieren estas facultades al Servicio Nacional del Consumidor en el proyecto, pero de la duda se pasa a la certeza, en orden a que efectivamente se le confieren tales atribuciones, cuando se repara, por ejemplo, en la modificación que el Proyecto propone, al artículo 50 A de la ley:

El texto del nuevo inciso primero que se sugiere, declara:

“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 hubiere celebrado el contrato respectivo se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del denunciante.

En el nuevo inciso final, se afirma:

“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.**”

Preguntó si alguien negará que la redacción corresponde a la del artículo 180 del Código de Procedimiento Civil.

Reiteró que el tema consiste en asumir, con franqueza, lo que se propone: es constitucional e intelectualmente posible otorgarle facultades jurisdiccionales al Sernac. Lo que no es posible, en cambio, es que, confiriéndosele tales facultades, se le otorguen además, otras atribuciones que, como adelantó, son incompatibles con las actividades de un órgano que ejerza jurisdicción.

Consideró parece inaceptable, que manteniéndose el rol tradicional de Sernac, que se incrementa a nivel máximos, se pretenda, adicionalmente y sin reconocerlo, conferirle también, funciones jurisdiccionales.

El entrecruzamiento y acumulación de funciones que se propone, difícilmente se concilia con las soluciones institucionales incorporadas en la Constitución, para mantener un régimen de separación de poderes, bajo el cual resulta, de la esencia, la posibilidad de control sobre las actuaciones. Lejos de haber frenos y contrapesos claramente delineados, el Servicio Nacional del Consumidor reuniría un cúmulo de funciones, sin mecanismos efectivos de contrapeso y control sobre el ejercicio de este abigarrado catálogo de competencias y, por ende, sin preocupación por el irrestricto respeto a las garantías fundamentales de todo aquél que pueda verse enfrentado o afectado por dicha poderosa entidad.



El establecimiento por el legislador de poderes exorbitantes para la Administración frente a los particulares, tiene su fundamento y límite en la tutela de los mismísimos derechos e intereses públicos que está llamada constitucionalmente a respetar y promover.

Estos dos caracteres indisolubles de la actividad administrativa nacional que ha mencionado - dotación de potestades exorbitantes y finalidad/limitación justificada por el bien común - ponen de manifiesto la centralidad que adquiere para el Estado de Derecho una adecuada definición y delimitación de la competencia de la Administración vis-à-vis otros poderes del Estado, vale decir, de la distribución entre estos diversos poderes de determinadas órbitas de actuación, y la distribución de potestades al interior de un determinado poder u órgano para la consecución de sus finalidades respectivas; debiendo ejercerse dichas competencias, por expreso mandato constitucional, con irrestricta sujeción al principio de legalidad o juridicidad.

La confusión de atribuciones, desmorona el Estado de Derecho y deviene en una situación de enorme riesgo para la seguridad jurídica y para la observancia de las garantías constitucionales.

Frente a la repetida respuesta de que ya existen en nuestro ordenamiento órganos que fiscalizan y sancionan y cuyos estatutos jurídicos, en ocasiones, no han sido reparados por el Tribunal Constitucional, manifestó lo siguiente:

i) Parece propio de la actividad del órgano administrativo sectorial, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones que rigen la actividad y que se le autorice para requerir la imposición de sanciones, cuando el particular las infringe o, incluso, para imponerlas el propio órgano administrativo, como consecuencia de una evidente vulneración de la normativa por el proveedor y siempre y cuando, ello no represente dirimir un conflicto suscitado con un tercero, porque esto es privativo de la jurisdicción.

ii) Es, igualmente efectivo, que en las leyes orgánicas de varias Superintendencias, se confiere a estas facultades de interpretar, fiscalizar y sancionar, comprobación que pone en evidencia una realidad, sin que importe un juicio de valor. En palabras diversas, formular el juicio que antecede, no importa estar de acuerdo con la realidad que él describe. A la inversa, podría estimarse que la invocación tan frecuente del argumento, antes que señal de respaldo a la modalidad de que se trata, más representa un asilarse en una realidad, respecto de cuya bondad se omite pronunciamiento.

La circunstancia de que en varias leyes se haya reconocido a la Administración, la capacidad de interpretar, fiscalizar y sancionar, es un juicio meramente descriptivo, antes que una opinión que destaque elementos que persuadan al interlocutor.

Aseveró que nunca en Chile se declaró inconstitucional, la normativa que confería al Director del Servicio de Impuestos Internos, la condición de tribunal de primera instancia en los procesos tributarios. Preguntó si tal

omisión, descartaba la flagrante inconstitucionalidad del sistema sea bajo la Carta de 1925, sea bajo la actual.

En esta misma línea de razonamiento preguntó si alguien desconoce que la creación de los tribunales tributarios y aduaneros buscó, precisamente, entregar tales conflictos a órganos imparciales.

Recordó cuánto se reprochó al antiguo sistema de enjuiciamiento criminal nacional, por la afectación de la garantía básica - reconocida en tratados y en constituciones - a un juez imparcial, atributo que, en el viejo sistema, no tenía el órgano que juzgaba, porque la ley, como este proyecto, le confería también la condición de acusador.

iii) Cuando con alguna sorna se afirma que “... existe una cierta postura que cada vez que se crean o diseñan agencia administrativas, donde se le entregan facultades de fiscalización, regulación y sanción a estas, se les califica como “juez y parte”. Esto porque se estaría regulando por un lado y sancionando por otro. Esto, per se, sería inconstitucional, según ellos. Pero ya se ha hecho con las superintendencias.... Cada vez que se han objetado atribuciones de este estilo, en general el Tribunal Constitucional las ha desechado...” Al respecto preguntó si se comparte o no el juicio de que, efectivamente, la Administración asume el rol de juez y parte, resintiendo el atributo fundamental de la imparcialidad, como definidor del actuar jurisdiccional.

iv) Manifestó que no parece suficiente la fórmula, entre candorosa y poco seria, de lo que se ha dado en llamar “la muralla china”, que consistiría en que sólo a determinados funcionarios del Sernac se les conferirían facultades fiscalizadoras y, a otros, sancionadoras, lo que importa olvidar características básicas de la naturaleza humana.

Preguntó si el Sernac no tiene y no tendrá una política que desarrollar y si esa política será obligatoria para todos sus funcionarios. Asimismo, preguntó si podrá alguno de ellos dejar de cumplir las instrucciones de su jerarquía superior. También preguntó si alguien pretende que los funcionarios, además, se desempeñen en edificios diferentes, sin contacto personal entre ellos, al grado de ignorar lo que cada cual hace.

v) Aunque se guarde silencio sobre el tema, consideró que la cuestión debe centrarse en el proyecto en análisis, porque, como he adelantado, la multiplicidad de funciones, simultáneamente conferidas al Sernac, no tiene parangón en la legislación nacional.

Establecido lo anterior, lo razonable es que el legislador busque una alternativa que, sin mengua de la eficacia de la gestión administrativa, no desconozca el derecho de cada persona de este país, natural o jurídica, a ser juzgada por un juez o tribunal imparcial, competente e independiente.

vi) El estatuto y régimen de la Fiscalía Nacional Económica está disponible, como un modelo a seguir, con las debidas modificaciones que la naturaleza del conflicto de consumo pueda imponer.

Señaló que la primera conclusión es que la normativa que confiere al órgano de la Administración, como ocurre con este Proyecto, el contradictorio cúmulo de atribuciones citadas, definitivamente vulnera la Constitución Política de la República.

vii) Lo anterior no obsta a que se faculte a ese órgano para decretar, a petición del mismo servicio o del particular afectado, medidas cautelares inmediatas que detengan o modifiquen comportamientos de los proveedores, que resulten dañinos para la salud de las personas o que, por cualesquiera otras circunstancias, aparezcan como socialmente intolerables.

A continuación expuso las inconstitucionalidades, que a su juicio, adolece el proyecto:

1.- Consideró inconstitucional que la misma autoridad administrativa que interpreta la norma y fiscaliza su cumplimiento, imponga las sanciones, sin que deba extenderse mayormente la argumentación encaminada a que es contraria a la regla básica del juzgamiento por un juez o tribunal imparcial, que aquel a quien se confió la tarea de interpretar la norma y velar por su observancia, sea el llamado a juzgar a quien atribuye desacatamiento.

Este reproche no se desvanece, por el poco original argumento de que “ya existen órganos y Superintendencias a las que se han otorgado idénticas atribuciones”.

Con todo, si se admite que lo anterior está autorizado por la Carta Política, lo que queda absolutamente marginado y no tiene amparo constitucional alguno, es la pretensión de que el Sernac dirima conflictos entre proveedores y consumidores o les imponga a cualesquiera de ellos, la ejecución de alguna prestación. Es que si esta tarea no es privativa de la función jurisdiccional, resultaría imposible determinar cuál es el ámbito de ejercicio de tal función.

Es posible sostener, sin duda alguna, que, sin perjuicio de la militancia en otras esferas del Derecho, las normas que conforman el proyecto, militan en el Derecho Sancionatorio o Punitivo, genérica denominación que comprende la actividad del Estado por la cual se establecen, se juzgan y se castigan, si corresponde, comportamientos humanos insoportables para la convivencia de las personas o para el cumplimiento de los fines y propósitos estatales: es obvio que la expresión más intensa de esta actividad reguladora, la constituye el Derecho Penal pero, es también evidente que, a partir de él, y en una tendencia decreciente, aparece un conjunto de regulaciones punitivas de entidad menor.

La trascendencia de esta realidad normativa, radica en la vigencia de principios comunes que conforman un nexo regulador de la actividad sancionatoria estatal, cualesquiera sea la naturaleza de los ilícitos materia de la represión estatal. Añadió que se debe reconocer que en una tendencia de más a menos, vendrán las diferentes expresiones de Derecho Penal Administrativo, como el Tributario, el Aduanero, el Sanitario, y los principios y normas del Derecho

Penal se irán aplicando con intensidad decreciente, conforme sea la perversidad social del comportamiento materia de la regulación.

En una y otra parcela del Derecho, cobrarán vigencia institutos y modalidades, a veces inquisidoras, otras garantísticas; se aplicarán principios semejantes, se invocarán garantías generales y se procribirán modalidades atentatorias a la dignidad de las personas.

Destacó que para confirmar lo expuesto, basta reparar en el principio constitucional de sujeción a investigación y procedimiento justo y racional,<sup>(3)</sup> conforme al cual no puede haber sanción sin una investigación racional y justa, al tiempo que es pacífico el que la resolución que la imponga, debe ser, a su vez, producto de un procedimiento idénticamente justo y racional y consagrado por la ley.

Al respecto el Tribunal Constitucional, ha sostenido que:

*“...los principios inspiradores del orden penal contemplados en la Constitución Política de la República, **han de aplicarse, por regla general**, al derecho administrativo sancionador, puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi propio del Estado.*

*Que entre ellos, es necesario destacar los principios de legalidad y de tipicidad, los cuales no se identifican, sino que el segundo tiene un contenido propio como modo de realización del primero. La legalidad se cumple con la previsión de los delitos e infracciones y de las sanciones en la ley, pero la tipicidad requiere de algo más, que es la precisa identificación de la conducta que la ley considera reprochable, garantizándose así el principio constitucional de seguridad jurídica y haciendo realidad, junto a la exigencia de una ley previa, una ley cierta.”*

Ha fallado recientemente este mismo Tribunal “...que tal como se señala en el considerando décimo séptimo de la sentencia Rol N° 437, los principios del artículo 19 No 3° de la Constitución, en amplitud y generalidad, se aplican, en lo concerniente al fondo o sustancia de toda diligencia, trámite o procedimiento, cualquiera sea el órgano estatal involucrado, trátase de actuaciones judiciales, actos jurisdiccionales o decisiones administrativas en que sea, o pueda ser, afectado el principio de legalidad contemplado en la Constitución, o los derechos asegurados en el artículo 19 No 3° de ella,

---

3 Esta garantía, incorporada a la Constitución recién con la aprobación del estatuto constitucional del Ministerio Público, es fruto de una indicación de los senadores Diez y Piñera, para modificar el artículo 19 No 3 inciso 5°, a fin de agregar a la garantía que allí se establece ( - la del debido proceso -), no sólo la de un procedimiento, racional y justo, sino también, la de una **investigación de iguales características**. Fundando su indicación, el Senador Diez expresó que (ella) “..... apunta a exigir que la investigación que pudiera dar lugar a un proceso, se deberá ceñir también a los requisitos de justicia y racionalidad. **Si se tiene en cuenta que la pesquisa que realice el Ministerio Público, no tiene carácter jurisdiccional, resulta imperativo, entonces, sujetarla también y expresamente, a las exigencias que la Carta Fundamental impone al procedimiento, pues (...) de lo contrario, no estará constreñida a los principios de justicia y racionalidad.**

*comenzando con la igual protección de la ley en el ejercicio de los atributos fundamentales. Además y de los mismos razonamientos se sigue que los principios contenidos en aquella disposición constitucional rigen lo relativo al proceso racional y justo, cualquiera sea la naturaleza, el órgano o el procedimiento de que se trate, incluyendo los de índole administrativa, especialmente cuando se ejerce la potestad sancionadora o infraccional. Por consiguiente, el legislador ha sido convocado por el Poder Constituyente a ejercer su función en plenitud, esto es, tanto en cuestiones sustantivas como procesales, debiendo en ambos aspectos.*

Corroborando este aserto, nuestros Tribunales Superiores de Justicia han declarado que:

*“...los denominados en doctrina, actos administrativos de gravamen, dirigidos por su naturaleza a restringir la esfera jurídica de los administrados, deben ser motivados y, aunque no importan ejercicio de la jurisdicción, respetar el principio de racionalidad y justicia del procedimiento, recogido en el inciso 5 del artículo 19 de la Carta Política...”<sup>(4)</sup>*

La idea – sujeción del proceder punitivo por la Administración, a principios generales del Derecho Sancionatorio – también se desprende de la jurisprudencia reiterada de la Contraloría General de la República. Así, se ha resuelto, en relación al principio de legalidad, que:

*“...las sanciones administrativas, de acuerdo con el sistema jurídico al cual se someten, sólo pueden aplicarse de conformidad con los preceptos que las establecen y por las causales que en ellos se contemplan. De otro modo podría suceder que en determinadas circunstancias, la aplicación de una sanción pudiere importar la violación de las garantías contenidas en la Carta Fundamental, que contempla los derechos individuales...”<sup>(5)</sup>*

Lo expuesto demuestra, sin dudas, esta comunión de características, normas e institutos de las ramas del Derecho Sancionador y la semejanza, cuando no identidad de sus manifestaciones.

Este preámbulo es adecuado para recordar que la actual regulación de la actividad juzgadora penal estatal chilena, presenta, desde la vigencia del Código Procesal Penal, características enteramente diferentes de las que exhibía hasta concluir el siglo pasado.

Indicó que la cultura jurídica nacional ya ha asimilado que el Estado confía la función persecutora a un órgano diferente del jurisdiccional, lo que no obsta a que la actividad de uno y otro, investigación y juzgamiento, se sujeten a iguales exigencias de racionalidad y justicia y conformen, en conjunto, el concepto tradicional de proceso debido.

---

4 Corte de Apelaciones de Santiago 23 septiembre de 1999. Corte Suprema 5 de julio de 2000 rol 3904-99.

5 Dictamen 16.527/75

Como sea, es indispensable reconocer que en ese proceso, se hace valer una pretensión: la pretensión punitiva estatal que, para prosperar, debe someterse a una tramitación en sede administrativa – la investigación por un Fiscal - y a otra, en sede jurisdiccional, ante un tribunal. Esta conclusión - no puede fallar quien interpreta, fiscaliza o investiga o acusa - hoy no admite excepciones y, sin embargo, el Proyecto la desconoce.

2.- Una segunda faceta de inconstitucionalidad manifiesta del proyecto dice relación con la asignación conjunta de la plenitud de atribuciones a que se ha referido. Resulta inconstitucional que un órgano ejerza, al propio tiempo, funciones de intérprete, fiscalizador, mediador, litigante y de juzgador.

Esta multiplicidad – otra vez, en cuanto se afecta de manera irreversible la imparcialidad el juzgador - no puede aceptarse dentro del marco de las garantías que aseguran, tanto la Constitución, como los tratados internacionales. Si el fiscalizador imputa infracción, no puede ser él, el que resuelva si la infracción se cometió o no se cometió; si el mediador es, por esencia neutral, no se divisa cómo podría desempeñarse como tal el que está imputando, sancionadoramente, el hecho acerca del cual debería obtener un resultado satisfactorio para ambas partes. Si un sujeto es el llamado a efectuar la interpretación de la norma, no puede, al propio tiempo, asumir la condición de litigante, para imputar a otro haberla infringido y, todavía, en sorprendente giro intelectual, asumir, de inmediato, el rol de juzgador y determinar si su imputación debe o no debe acogerse.

3.- Expresó que llama la atención el modo como se han determinado las sanciones en el Proyecto: la formula no ha podido ser más simple, Se trató, meramente, de aumentar los montos de las multas en varias y varias veces, olvidando que el legislador está sujeto al deber, constitucionalmente consagrado, de atender a un principio de proporcionalidad.

En el artículo 24, el proyecto propone aumentar multas en ocasiones al doble, en ocasiones al triple y, en otras, hasta por 6 veces. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha recordado, en reciente sentencia de 14 de octubre de 2014, que él “...se ha pronunciado en numerosas oportunidades a favor del principio de proporcionalidad, especialmente en materia de sanciones o penas. Indicando que esa relación de equilibrio entre el castigo impuesto y la conducta imputada, que desde el campo penal se extiende como garantía a todo el orden punitivo estatal, viene a materializar tanto el derecho constitucional de igualdad ante la ley (artículo 19, N° 2°), cuanto aquella garantía que encauza la protección de los derechos en un procedimiento justo y racional (artículo 19, N° 3°). Así se ha reconocido en las sentencias roles N°s 1518, 1584 y 2022.” Como si lo anterior no bastare, le ha mandado un recado al legislador, agregando, en ese mismo fallo que: “...Este Tribunal asimismo ha valorado la garantía de que una ley clasifique las infracciones a su normativa en gravísimas, graves y leves, con un correlativo margen de castigos, además de establecer aquellos criterios o factores que la autoridad debe considerar al momento de seleccionar la concreta sanción atribuida (Rol N° 2264, considerandos 18° y 19°).” En consecuencia, sugirió que en lugar de mantener el desmedido aumento de sanciones que se señalan en el proyecto, simplemente se califiquen las infracciones – como lo señala el Tribunal

Constitucional en gravísimas, graves y leves y se fijen los criterios a considerar por la autoridad para el encasillamiento respectivo.

Agregó que no comparte la primitiva asignación de competencia al juez ordinario para conocer del conflicto individual de consumo, corregida en el Parlamento, corrección que no impide la crítica al proyecto y a su Mensaje. Desde el punto de vista de las políticas públicas – materia, es cierto, de interés del legislador y no de los particulares – el acceso a la justicia queda asegurado de mejor manera con la intervención de la Justicia de Policía Local. Sostuvo que las razones esgrimidas en el Mensaje eran de una pobreza sobrecogedora cuando no, definitivamente equivocadas. Desde luego, constituye casi una expresión de humor, la opinión del Mensaje en cuanto a que los jueces de Policía Local *“no son especialistas en la materia...”*, juicio que, implícitamente, importa sostener que sí lo son los jueces ordinarios.

Puntualizó que tampoco comparte la idea de ampliar a dos años el plazo de la prescripción. Estimó que esta no debe exceder de un año atendida la naturaleza jurídica de la infracción y tal lapso no se puede contar sino desde que el hecho acaeció como, por lo demás, se establece para un tema de muchísimo mayor disvalor jurídico social, que es el delito penal. La prescripción, en consecuencia, no puede computarse desde la extinción de los efectos del hecho sino desde cuando el afectado tomó conocimiento del hecho dañoso.

Enfatizó que no le parece posible aceptar la propuesta del proyecto de establecer un procedimiento de mediación a cargo el Sernac. A estos efectos, la normativa procedimental es irrelevante: Lo que no puede aceptarse es que, siendo el Sernac, fiscalizador, intérprete litigante y sentenciador, pueda asumir el rol de mediador.

A continuación efectuó un análisis de una serie de artículos contemplados en el proyecto, a saber:

1) El N° 2, letra a) modifica el artículo 8° de la ley para eliminar la expresión “sólo”, con lo que se busca permitir que las Asociaciones de Consumidores puedan legalmente efectuar actividades diferentes a las previstas en la norma, que aunque son muy amplias, están lógicamente referidas a la razón de ser de la existencia de la asociación. Al eliminar la limitación ella podrá realizar todo otro tipo de operaciones no incluidas –a menos que estén por ley asignadas a otras personas – con lo que se desvirtúa su razón de ser. Así como se propone en el texto, el resultado es que desaparecen las prohibiciones e incompatibilidades que enfrentan estas Asociaciones y se corre el riesgo de que sean otros sus afanes principales.

Consideró que tal propuesta no debe aceptarse.

2) La letra c) de este mismo número, agrega un inciso a la letra e) del artículo 8° de la ley, para otorgar a las asociaciones de consumidores, la posibilidad de ejercer acciones indemnizatorias ante los tribunales a favor de consumidores individuales. No se indica si ello ocurrirá oficiosamente o a petición del interesado; si será una actividad gratuita o remunerada; si será obligatorio para

las asociaciones en evento de ser requeridas o facultativo, aspectos todos que, para evitar abusos y colusiones, deben ser esclarecidos.

3) Se propone agregar al artículo 8° una letra h) que encomiende a las asociaciones *“realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores”* pero las letras a) y b) del mismo artículo 8°, ya disponen que corresponde a las asociaciones:

*a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;*

*b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;*

Por ello, la modificación no es necesaria.

5) En el artículo 25 se propone agregar dos incisos a este artículo, por medio de los cuales se determina como sanción patrimonial para el proveedor, a quien le sea imputable *una suspensión, paralización, interrupción o no prestación del servicio, el pago de una indemnización punitiva equivalente al monto pagado por el usuario en su última boleta, por cada día sin suministro, hasta un tope de la suma pagada durante los doce últimos meses, lo que no obstará al ejercicio por el afectado de las demás acciones e indemnizaciones legales.*

*El pago punitivo deberá reflejarse en la próxima boleta de pago.*

Estimó que la norma admite varias objeciones:

a) Olvida que en el país existen numerosas Cooperativas, normalmente constituidas por los mismos usuarios -- que con tarifas módicas y, ciertamente, con recursos menores - suministran agua o electricidad, por ejemplo. Es bastante probable que las fallas de suministro les sean imputables.

b) Aunque no se trata de Cooperativas, la norma no determina quien determinará que la alteración en el suministro es imputable al proveedor. Preguntó si será otra vez, el propio Servicio Nacional del Consumidor.

c) Bastará que la situación presente leves aspectos de complejidad para que resulte imposible que la indemnización se pague en la boleta próxima.

d) Tampoco se advierte el motivo para generar un eventual enriquecimiento indebido. Preguntó a qué título podría demandar perjuicios, el que ha recibido esta indemnización. No resulta aceptable afirmar que ella tiene caracteres punitivos, porque este aspecto, en el mejor de los casos, corresponde a una calificación en función de la relación autoridad-proveedor pero nunca, a la proveedor-consumidor.



Dejar subsistente la alternativa de ejercicio de otras acciones, supone el que se pueda condenar al pago de perjuicios inexistentes, por haber sido reparados ellos con la primera indemnización.

En razón de lo anterior sugirió lo siguiente:

i) Que excluya de esta sanción a las entidades organizadas como Cooperativas con arreglo a la Ley General que sobre éstas rige en el país;

ii) Que se especifique que la calificación de imputabilidad y la determinación del monto a pagar, se entregue a la justicia en procedimiento breve y sumario;

iii) Que se declare la incompatibilidad de la indemnización prevista en la norma con toda otra que pudiere demandarse mediante el ejercicio de otras acciones.

iv) Agregar en el nuevo inciso segundo, después de la coma que sigue a la palabra “proveedor”, la frase “*según determine la justicia*”.

v) Sustituir en el mismo inciso la coma(,) que sigue a las palabras “meses”, por un punto y eliminar la oración “debiendo reflejarse en la próxima boleta de pago.”

vi) Agregar como inciso antepenúltimo: “*Las multas y la indemnización punitiva contempladas en esta norma no se impondrán a las Cooperativas constituidas conforme a lo previsto en la Ley General de Cooperativas.*”

vii) Agregar como inciso penúltimo: “*Se entiende que renuncia a toda otra indemnización, el consumidor que opta por recibir la indemnización punitiva antes señalada.*”

6) Modificación al artículo 31: (facultades en caso de publicidad engañosa). Se afirma que la resolución que acoja la denuncia será inapelable. Aseveró que no es posible aceptar que una resolución condenatoria, en cuanto acoge una denuncia – que no es más que imputación de una conducta sancionable – no sea apelable. Se vulneran derechos constitucionales e incluso internacionales, como las normas de la Convención Americana de Derechos Humanos o el pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

7) Las modificaciones a los artículos 33 y 34 para incorporar al “servicio” como órgano jurisdiccional deben ser rechazadas.

8) Se modifica el artículo 35 para facultar también, al “Servicio” para ordenar el “*cumplimiento forzado*, de ofertas o promociones, facultad antes concedida exclusivamente a los tribunales. El cambio es frontalmente inconstitucional y debe ser rechazado. Ni los jueces árbitros – cuyo

ejercicio jurisdiccional nadie discute, están facultados para ordenar que sus decisiones se cumplan forzosamente.

9) Modificación al artículo 50 A:. Se trata de la norma que otorga competencia al Sernac para conocer de denuncias, lo que resulta inaceptable. No aceptado este cambio, se deben entender rechazados todos los que discurren sobre esta posibilidad de actuación jurisdiccional del Sernac.

10) El reemplazo de la expresión “derechos” por “intereses” en el art 50.A provoca un serio problema de legitimación. El consumidor que tiene intereses no necesariamente tiene derechos. Preguntó cuál es la razón por la que el que no resulta agraviado, podrá ejercer acciones o deducir denuncias en defensa de su interés individual. En el esquema del proyecto, el punto no tiene demasiada trascendencia porque la denuncia se haría ante el propio Sernac...

Tratándose de intereses difusos o colectivos, bastará invocar ese interés pero en el caso de los reclamos individuales, sólo puede invocarse un derecho afectado.

11) Si se mantiene el párrafo referido al procedimiento sancionatorio, sugirió lo siguiente:

a) Se ha eliminado la norma que exige que para determinar las indemnizaciones o reparaciones procedentes, es necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor con los reclamantes. Sin incurrir en mera arbitrariedad ningún tribunal de derecho podría conceder una indemnización en ausencia de estos dos requisitos. La ley los debe mantener en su texto.

b) El artículo 50 A letra i) declara inapelables las sentencias dictadas en causas cuya cuantía no exceda de 25 unidades tributarias mensuales. Sin embargo, el artículo 45 N° 1 del Código Orgánico de Tribunales, solo declara inapelables las sentencias dictadas en causas cuya cuantía no exceda de 10 UTM y estas han sido dictadas por un juez de la República y no por una persona que no necesita ser abogado, como el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor.

c) El artículo 50 F autoriza al Servicio Nacional del Consumidor o al juez para ordenar la custodia, en dependencias del propio servicio de bienes susceptibles de causar daño. Se trata de una medida intrusiva, que afecta garantías constitucionales y no puede llevarse a la práctica sino con autorización judicial previa.

d) El artículo 50 H inciso tercero autoriza a que la notificación al proveedor, a su representante legal o al administrador, de la resolución que da inicio al procedimiento se notifique por mera carta certificada al domicilio “que se señale en la denuncia”. La norma debe eliminarse: la remisión de una carta certificada a un domicilio de la parte contraria señalado por el propio interesado, no resulta aceptable, por los riesgos que entraña.

e) Respecto a lo dispuesto en el artículo 50 J inciso segundo, sostuvo que es incompatible con la apreciación conforme a la sana crítica, el que se confiera a la constatación de hechos por los empleados del Servicio Nacional del Consumidor la condición de presunción legal.

f) El artículo 50 M inciso tercero establece que *“Ninguna persona podrá ser sancionada por hechos que no hubieren sido imputados en el dictamen del instructor.”* Al respecto indicó que no es garantía que la persona no sea sancionada por hechos no incluidos en el dictamen del instructor. La garantía consiste en que no puede ser condena por hechos que no fueron materia de la denuncia.

g) En el artículo 50 O inciso primero debe eliminarse la regla que hace improcedente el recurso jerárquico en contra de la resolución del Director Regional, fallando un procedimiento sancionador. La circunstancia de que exista este recurso para ante el Director Nacional asegura una igualdad de criterio nacional y evitará que se produzca un forum shopping de los consumidores buscando Directores regionales afines con sus planteamientos.

h) En el inciso segundo del citado artículo resulta inaceptable, porque vulnera la Constitución Política, el que se limite el recurso jurisdiccional, en contra de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, a un mero reproche de ilegalidad. La exigencia nacional e internacional, es que un recurso que permita la revisión integral de la sentencia condenatoria, lo que importa control de hechos y derecho. En consecuencia, debe consagrarse un recurso de reclamación o, meramente, una apelación.

i) En el artículo 50 P se regula la pena aplicable cuando, por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor *pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes*, declarándose que en este caso “de las sanciones posibles, se le impondrá la de mayor gravedad...” Consideró que esta norma no puede aprobarse. El órgano administrador del consumo no puede aplicar más sanciones que las que su propia ley determine. Lo contrario sería extrapolar su competencia a ámbitos técnicos sobre los que no puede pronunciarse.

11) En el artículo 51 debe agregarse una norma que señale que precluye el derecho de los legitimados indicados en las letras a) hasta la c) del numeral 1) – SERNAC, Asociación de Consumidores y grupo de más de 50 consumidores - para deducir demanda, una vez que la que alguno de ellos haya presentado, haya sido notificada al proveedor. El afán de estas Asociaciones es inagotable y el interés se incrementará una vez que estas modificaciones que se proponen hayan sido aprobadas.

12) Asimismo, debe rechazarse la eliminación, contenida en esta norma, de extender las indemnizaciones en estos casos, al daño moral. La eliminación que el proyecto propone, carece de todo fundamento y desconoce cuestiones jurídicas básicas, como el carácter subjetivo y personalísimo del daño moral. El que lo haya experimentado deberá deducir demanda por su cuenta, pero

es inimaginable que el juez que acoja una demanda colectiva pueda determinar la reparación del daño moral de cada afectado.

13) Respecto de la mediación colectiva expresó que se trata de un procedimiento pacífico de solución de conflictos, en el que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador neutral, buscan una solución mutuamente aceptable.

De la esencia de este procedimiento es su carácter no contencioso y la ayuda de un tercero ajeno y, por tanto, neutral. No hay modo alguno que la mediación la pueda llevar a cabo quien, a la vez, tiene el rol de litigante, el de juzgador de denuncias, por ende de sancionador y, además, el de fiscalizador.

No se puede ignorar que a la mediación que se propone, se puede llegar, precisamente, porque el Sernac, de oficio, dio lugar a un procedimiento sancionador. Al respecto preguntó cómo podría asumir él, paralelamente, la condición de “mediador”, que es un rol, asignado a quien carece de todo interés en la solución del conflicto.

Añadió que es desigual la norma que permite que dentro del plazo de 30 días desde que se comuniquen por el Diario Oficial y por otro de circulación nacional, los términos alcanzados en la mediación, los consumidores que no estén de acuerdo con la solución alcanzada puedan reservarse su derecho para ejercer acciones individuales. Este derecho se ejerce concluida que sea la mediación y no antes de que se inicie. Ello significa sostener que las actuaciones del SERNAC son vinculantes para los proveedores, pero no para los consumidores...

14) Respecto de las modificaciones que se propone efectuar al artículo 58, se propone un nuevo literal p) que autoriza al Servicio Nacional del Consumidor para “Solicitar la entrega de cualquier libro o antecedentes que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el normal desenvolvimiento de las actividades del afectado.” Esta entrega solo puede ser autorizada por un tribunal. Recordó que los documentos reservados o secretos demanda, en ocasiones autorización de un Ministro de Corte y, en general, por afectar la garantía constitucional de la propiedad y el resguardo de la correspondencia, la de un juez. No es posible que para hacerse de los libros de una persona, cuando se investiga un homicidio, el Ministerio Público órgano constitucionalmente autónomo y sujeto al principio de objetividad, necesite autorización judicial previa y cuando lo que se busca es determinar si el televisor vendido, correspondía o no a su propaganda, un órgano de la Administración – que puede asumir funciones de litigante - pueda prescindir de dicha autorización.

**El diputado señor Squella** preguntó la opinión de los profesores respecto de la posibilidad de demandar por daño moral en las acciones colectivas.

Asimismo, preguntó al profesor Tavolari si sería recomendable establecer la “carga dinámica de la prueba” en esta ley.

**El diputado señor Soto** preguntó si los reparos que se han formulado al proyecto son meramente académicas o se han traducido en cuestionamientos reales a Superintendencias u a otros organismos fiscalizadores que cuentan con similares facultades a las que se pretenden otorgar al Servicio Nacional del Consumidor.

**El señor Tavorari** sostuvo que el daño moral es por esencia un tema subjetivo. Lo que produce menoscabo a una persona puede no producirla a otra, o bien, la intensidad del daño puede variar según cual sea la persona afectada.

## **2.- Acuerdos adoptados.**

Cabe hacer presente que la Sala de la Corporación acordó, en su sesión 58ª, de 19 de agosto de 2014, se le remitiera a esta Comisión el proyecto en informe, una vez despachado por la Comisión de Economía, solo para que conociera de aquellas materias que fueran de su competencia.

En ese sentido, ella acordó abocarse a las siguientes materias: artículo 2º, respecto del ámbito de competencia de la ley, artículo 8º, letra c), referente a la legitimación activa; el artículo 16, sobre competencia; artículo 17K, que establece multa por daño colectivo; el artículo 23 que contempla multa por menoscabo producido por falta de cantidad, calidad, identidad, etc. de bienes o servicios, el artículo 24, el que contempla una multa residual en caso de que la infracción no tuviere una sanción especial, el artículo 25, en lo que dice relación con la indemnización punitiva; el artículo 26 sobre prescripción de las acciones; el artículo 29, sobre multa por falta de rotulación en bienes y servicios o la falta de veracidad de ésta; el artículo 31, sobre procedimiento en caso de denuncia de publicidad falsa; artículo 34, sobre medida prejudicial preparatoria del procedimiento antes mencionado; artículo 35, sobre competencia en caso de reclamo por promoción; artículo 41, competencia por reclamos en el tema de servicio de reparación; artículo 45, sobre multa por productos peligrosos, artículo 49, sobre indemnización de perjuicios complementaria y atribución del Servicio o el juez para retiro de bienes del mercado; artículo 50 sobre denuncias y ejercicio de las acciones; artículos 50-A, 50-B, 50-C y 50-F sobre procedimientos; artículo 50-G, 50-H a 50-P, sobre procedimiento sancionatorio; artículo 51, 52, 53-B, 53-C, sobre procedimiento especial de protección del interés colectivo o difuso; artículos 54-H a 54-R, artículo 55-D, artículo 56, artículos 56-A y 56-C, sobre procedimiento de mediación colectiva; 56-H, sobre traspaso de competencia al Sernac para aplicación de multas; artículo 59, en lo referente a la modificación del monto de la multa por la negativa o retraso a la petición de documentación formulada por el servicio y la competencia que se entrega a un ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, para su aplicación; los artículos 2º y 3º transitorios.

Sin perjuicio de lo anterior, y respecto de indicaciones formuladas a otros artículos no mencionados en el listado anterior, vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, acordó votarlas sin debate.

## Artículo 1°

### N°1

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para suprimirlo.

Sometida a votación se rechazó por 2 votos a favor y 6 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 6 votos a favor y 2 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa los señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo.

\*\*\*\*\*

El diputado señor Gutiérrez, don Hugo formuló indicación para agregar al artículo 1° el siguiente numeral 2, pasando el 2 a ser 3 y así sucesivamente:

“2) Derógase el artículo 2° bis.”.

El artículo 2° bis de la Ley del Consumidor, establece que 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 regulados 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 el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, 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.

**El diputado señor Soto** hizo presente que esta indicación se aparta del acuerdo adoptado por la Comisión.

**El diputado señor Coloma** sostuvo que entendía que la propuesta efectuada por la Secretaría era meramente referencial y no vinculante.

**El diputado señor Soto** expresó que la Comisión adoptó el acuerdo de hacer suya la sugerencia efectuada por la Secretaría.

Sometida a votación se rechazó por 8 votos en contra. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Squella, don Arturo y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para agregar al artículo 1° el siguiente numeral 2, pasando el 2 a ser 3 y así sucesivamente:

“2) Reemplazase el artículo 2° bis por el siguiente:

“Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de prestación de servicios de utilidad pública en su relación con los usuarios o consumidores reguladas por leyes especiales y sujetas a la fiscalización de un órgano especializado de la Administración del Estado, 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 el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, no pudiéndose en tales casos aplicar las sanciones que prevé la presente ley cuando la misma conducta o una similar puedan ser sancionadas administrativamente en virtud de una ley especial.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, 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.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 2 votos a favor y 6 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

\*\*\*\*\*

## N°2

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon las siguientes indicaciones:

a) Para agregar al inicio de la frase propuesta en la letra a) de este numeral, el vocablo “sólo”.

b) Para eliminar el literal c).

c) Para eliminar los literales e) y f).

Sometidas a votación las indicaciones, con excepción de la letra c), se rechazaron por un voto a favor, 6 en contra y 2 abstenciones. Votó por la afirmativa el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron el señor Squella, don Arturo y la señora Turres, doña Marisol.

Sometida a votación la letra c), se rechazó por un voto a favor y 8 en contra. Votó por la afirmativa el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, reemplazando en el literal f) su encabezado por el siguiente: Agréganse los siguientes literales h) e i), se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo. Votó por la negativa el señor Coloma, don Juan Antonio.

### Nº3

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon las siguientes indicaciones a este numeral:

a) Agrégase la siguiente letra a) pasando la letra a) a ser b) y así sucesivamente:

“a) Reemplázase el inciso primero por el siguiente:

“Los ingresos que obtengan las organizaciones de que trata este párrafo con sus actividades, servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos. Por tanto, en ningún caso podrán:”.

b) Para reemplazar la letra a), que pasaría a ser b), por la siguiente:

“b) Desarrollar actividades lucrativas o repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades, cualquiera sea su naturaleza, origen o denominación, entre sus miembros fundadores, directores, socios, asociados, sucesores, continuadores, afiliados o 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”.

Sometidas a votación las indicaciones se rechazaron por 2 votos a favor, 6 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvo el señor Squella, don Arturo.

Asimismo, la Comisión acordó sustituir el encabezado del literal b) del numeral 3) por el siguiente: “Intercálase la siguiente letra e), pasando la actual letra e) a ser letra f)”.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, con la enmienda señalada anteriormente, se aprobó por 6 votos a favor, 2 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y el señor Coloma, don Juan Antonio. Se abstuvo el señor Squella, don Arturo.

#### N°4

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon a este numeral las siguientes indicaciones:

a) Para eliminar el literal a), y

b) Para agregar en el párrafo contenido en el literal c), sustituyendo el punto final (.) por una coma (,), la siguiente frase:

“preservando siempre la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo”.

Sometidas a votación las indicaciones se rechazaron por 2 votos a favor, 6 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvo el señor Squella, don Arturo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 6 votos a favor, 2 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y el señor Coloma, don Juan Antonio. Se abstuvo el señor Squella, don Arturo.

### Nº5

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para eliminarlo.

Sometida a votación la indicación se rechazó por un voto a favor y 8 en contra. Votó por la afirmativa el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar la frase “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente” por la siguiente: **“Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el órgano jurisdiccional competente”**.

Sometida a votación la indicación se rechazó por un voto a favor y 8 en contra. Votó por la afirmativa el señor Coloma, don Juan Antonio. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo. Votó por la negativa el señor Coloma, don Juan Antonio.

### Nº6

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para eliminarlo.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar la frase final que se propone en este numeral, al artículo 17 K de la ley, por la siguiente:

**“que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales”**.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, consideró razonable la precisión efectuada por la indicación señalada en el literal b).

**El diputado señor Chahin** afirmó que la propuesta efectuada por la Comisión de Economía busca resolver problemas como los que se presentaron en el caso Cencosud o Banco Estado, donde hubo miles de consumidores afectados, y se entendió que el proveedor había cometido una sola infracción. Por ello, la multa aplicada terminó siendo demasiado baja, si se considera el alto número de perjudicados. La propuesta del Ejecutivo busca corregir esta anomalía. Cada consumidor afectado en su derecho es una infracción en sí misma. Hoy los proveedores prefieren pagar la multa que actuar conforme a la ley, porque el pago de la primera les resulta más barata. Con todo, para no extender la multa hasta el infinito, en esta misma iniciativa se fija un límite, cual es, 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.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, solicitó estudiar esta modificación en conjunto con el artículo 24, que fija el límite al que aludió el diputado Chahin.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía se aprobó por 7 votos a favor y 5 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

## Nº7

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar el numeral por el siguiente:

7) Reemplázase el inciso 2° del artículo 23 por el siguiente:

“Serán sancionados con multa de cien a mil unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos que, causando perjuicio a los consumidores, pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte

de pasajeros, que causen perjuicio a los consumidores, con excepción del transporte aéreo”.

**El diputado señor Coloma** explicó que la indicación contempla una rebaja a la multa que se propone por la Comisión de Economía, a fin de procurar evitar que la aplicación de tal multa conduzca a la quiebra a más de una empresa. Asimismo, la indicación exige la concurrencia de un perjuicio a los consumidores.

**El diputado señor Chahin** aclaró que la propuesta de Economía se limita a ampliar el techo de la multa aplicable. Asimismo, al exigir la concurrencia de un perjuicio se está trasladando el peso de la prueba al consumidor, que tendrá que acreditar no solo la sobreventa, sino que esta además le ocasionó el mencionado perjuicio.

**El diputado señor Soto** destacó que el alza de las multas tiene también por objeto provocar un efecto disuasivo, de modo que quienes deseen evitar verse expuestos a sufrir su aplicación se inhiban de cometer las conductas que dan lugar a ellas.

**El Director el Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, recordó que uno de los elementos que se deben considerar para graduar la multa es precisamente el perjuicio del consumidor.

**El diputado señor Coloma** preguntó si el perjuicio es uno de los factores a considerar para la graduación de la multa, qué dificultad genera exigir su concurrencia en esta norma.

**El señor Muñoz** explicó que además de invertir la carga de la prueba, exigiendo acreditar el perjuicio, el solo hecho de arriesgar la integridad del consumidor al poner en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto, merece ser sancionado, se haya producido o no finalmente el perjuicio.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 6 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa el señor Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Insunza, don Jorge; Jiménez, don Tucapel y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía se aprobó por 6 votos a favor y 5 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### N°8

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para modificar este numeral, en el siguiente sentido:

a) Para eliminar el literal c).

b) Para reemplazar en el literal c) la frase “El servicio o el juez” por la frase “El órgano jurisdiccional”.

Sometidas a votación las indicaciones se rechazaron por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

El diputado señor Monckeberg formuló indicación para reemplazar en el literal d) la expresión “30% de las ventas” por “20% de las utilidades”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

La diputada señora Turres, doña Marisol, formuló indicación para agregar al final del inciso quinto que se propone en la letra d) de este numeral, el siguiente inciso:

“Lo dispuesto en este inciso no se aplicará a las empresas reguladas por leyes especiales, respecto de las cuales esas leyes determinan la aplicación de multas por infracción a sus disposiciones”.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, explicó que su indicación tiene por objeto aclarar que existiendo leyes especiales y un órgano fiscalizador especial, sea este último el encargado de supervigilar el cumplimiento de tales normas.

**El diputado señor Chahin** destacó que la especialidad en materia de protección a los consumidores la tendrá el Sernac. Para evitar infringir el principio del non bis in ídem el artículo 50 P dispone que *“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 diputado señor Squella** sostuvo que ambas normas tienen finalidades diversas. El artículo 50 P establece que con independencia de quien sea el órgano llamado a fiscalizar no se podrá sancionar al infractor dos veces por el mismo hecho. La indicación de la diputada Turres apunta aclarar que a las empresas reguladas por leyes especiales, no les serán aplicables las disposiciones de este artículo.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que bajo la lógica que inspira a la indicación nunca se habría dictado el fallo que afectó a Banco Estado, porque se encuentra sometido a la supervigilancia de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Este organismo fiscalizador siempre sostuvo que los cobros se habían efectuado correctamente. Solo gracias a la gestión de CONADECUS la Corte Suprema hizo primar la ley de protección de los derechos del consumidor.

**El Director el Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, expresó que el artículo 50 P satisfacía la inquietud de la diputada Turres. Añadió que la redacción que se propone supone excluir del ámbito de aplicación de la ley varias normas que impedirían la aplicación de multas altísimas a los proveedores. A vía de ejemplo, mencionó que no se podrían aplicar los criterios que se establecen para graduar la multa.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 6 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

**Asimismo, la Comisión acordó eliminar la oración “d) Reemplázase el inciso final por el siguiente:” la primera vez que aparece. También se reemplazó el encabezado del literal d) por el siguiente: “d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto y sexto:”.**

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, con las enmiendas propuestas, se aprobó por 8 votos a favor, 3 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Farcas, don Daniel; Jiménez, don Tucapel; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Monckeberg, don Cristián y Trisotti, don Renzo. Se abstuvo el señor Coloma, don Juan Antonio.

Nº9

**El diputado señor Coloma** afirmó que la indemnización tiene por objeto reparar los perjuicios que se han causado. Incorporar la llamada “indemnización punitiva” puede resultar un exceso.

**El diputado señor Trisotti** sostuvo que en las zonas rurales puede ocurrir que quienes presten los servicios sean cooperativas integradas por los propios vecinos.

**El diputado señor Soto** preguntó cuál es el sentido de la oración *“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.”*

Añadió que el darle el carácter de indemnización punitiva pretende precisamente aclarar que no dice relación con reparar el daño causado al consumidor, sino que se trata de una sanción que se aplica a la empresa por el corte de suministro.

**El señor Muñoz** explicó que esta norma tiene por objeto establecer disuasivos que no se vinculan con la reparación del daño, sino que sancionar al infractor, estableciendo tal indemnización en beneficio del usuario.

Agregó que entienden que el período al que alude la norma se refiere a la boleta mensual, esto es, al período mensual anterior.

**El diputado señor Soto** expresó que entonces la indemnización corresponderá al monto pagado en la boleta anterior por cada día sin suministro, con el tope de doce meses o pagos. Vale decir, el plazo de doce meses se refiere a los pagos efectuados y no al tiempo que el suministro esté interrumpido.

**El diputado señor Squella** hizo presente que la aplicación de la indemnización punitiva no afecta al ejercicio de la acción de indemnización de perjuicios. Sugirió utilizar otra nomenclatura diversa a la de indemnización punitiva. Asimismo, preguntó si basta el aviso previo para que la empresa se exima de la eventual aplicación de esta sanción.

**El diputado señor Chahin** recordó que en la Comisión de Economía existió el compromiso por parte del Ejecutivo de buscar, en conjunto con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, una redacción que refleje de mejor forma la conducta que se desea sancionar.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, manifestó que la redacción de la norma no resulta clara.

Los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo y Monckeberg, don Cristián, formularon indicación para sustituir el literal c) de este numeral, por el siguiente:

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 y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e) de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto, deberá descontarse del o los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso, tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.

Se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio haya sido interrumpido, paralizado o no prestado por 4 horas o más en forma continua.”.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz** recordó que la Comisión encomendó al Ejecutivo que elaborara una nueva propuesta, que ha sido recogida por los diputados autores de la indicación. Esta nueva redacción, que fue concordada con otros organismos reguladores, tiene por objeto aclarar que esta disposición no resulta aplicable de existir procedimientos indemnizatorios regulados en leyes especiales. Asimismo, se propone una nueva fórmula de cálculo respecto del monto de la indemnización.

Esta norma sería supletoria, de no existir procedimientos al efecto en las leyes especiales.

**El diputado señor Tuma** consideró muy bajo el límite de doce días fijado para la indemnización.

**El diputado señor Trisotti** preguntó si a la luz de otras disposiciones del proyecto será posible reclamar se indemnice ese daño sufrido por otras vías.

**El señor Muñoz** expresó que esta indicación tiene por objeto aclarar que no procede la indemnización punitiva consagrada en esta ley, si ya existe tal indemnización punitiva en la ley especial. Esta propuesta reafirma lo ya consagrado en el artículo 2° bis de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

Sometido a votación el numeral, conjuntamente con la indicación, se aprobó por 7 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Trisotti, don Renzo.



### N°10

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para introducir a este numeral las siguientes modificaciones:

a) Para eliminar el literal a).

b) Para añadir en el literal d), a continuación de la 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”, la siguiente: **“Asimismo, el plazo se interrumpirá por requerir el afectado la intervención del Servicio Nacional del Consumidor”**.

c) Para reemplazar el literal e) por el siguiente:

e) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

“Las sanciones impuestas como consecuencia de dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria”.

**El diputado señor Coloma** consideró excesivo cuadruplicar el plazo de prescripción.

**El diputado señor Chahin** manifestó que el plazo de seis meses vigente, que se propone reemplazar por dos años, dice relación solo con lo infraccional. Las acciones civiles prescribirán de acuerdo a las reglas generales, esto es, cinco años las que dicen relación con la responsabilidad contractual y cuatro años las vinculadas a la responsabilidad extracontractual.

**El diputado señor Rincón** indicó que compartía la observación formulada por el profesor Tavolari, en orden a que la prescripción no puede computarse desde la extinción de los efectos del hecho sino desde cuando el afectado tomó conocimiento del hecho dañoso.

**El señor Muñoz** expresó que el Ejecutivo no comparte la observación formulada por el profesor Tavolari. Hizo presente que en muchas ocasiones las infracciones permanecen ocultas durante mucho tiempo. A vía de ejemplo, sostuvo que pueden cometerse infracciones estableciendo cláusulas abusivas en los contratos.

**El diputado señor Squella** estimó que en atención a la naturaleza de la acción, el plazo de prescripción debiera ser el mismo que el contemplado para la acción por vicios redhibitorios. Sugirió revisar las normas del Código Civil sobre la materia.

Sometida a votación la indicación que figura con la letra a) se rechazó por 4 votos a favor, 8 en contra y una abstención. Votaron por la

afirmativa los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa la señora Vallejos, doña Camila y los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Espejo, don Sergio; Insunza, don Jorge; Jiménez, don Tucapel; Rincón, don Ricardo y Soto, don Leonardo.

**El diputado señor Coloma** solicitó se aclare qué se entiende por requerimiento formal al proveedor. Preguntó si bastará un correo electrónico para ello.

**El señor Muñoz** explicó que en muchas ocasiones consumidores se ven perjudicados por los proveedores, sin que ese perjuicio se traduzca en un posterior reclamo al Sernac. Por ello esta norma pretende asegurar que la intervención del servicio, a través de una fiscalización o investigación, también interrumpa el plazo de prescripción. Por tanto, la idea es que no solo el reclamo produzca la interrupción, sino también todo requerimiento formal del servicio.

**El diputado señor Soto** consideró un tanto vaga la expresión “cualquier requerimiento formal”.

**El diputado señor Chahin** estimó que debiera interrumpir la prescripción no solo el requerimiento formal del servicio sino también por requerir el afectado la intervención del Servicio Nacional del Consumidor, como se sugiere en la indicación del diputado Coloma.

Sometida a votación la indicación que figura con la letra b) se rechazó por 5 votos en contra. Votaron en contra los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

**El diputado señor Trisotti** explicó que la indicación a la letra c) se limita a mantener el texto vigente de la ley, en orden a que las sanciones prescriban en el plazo de un año contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria. El texto propuesto por la Comisión de Economía junto con aludir a la sentencia condenatoria, también menciona a la resolución administrativa.

**El señor Muñoz** sostuvo que esta indicación dejaría sin plazo de prescripción las sanciones impuestas a partir de un procedimiento administrativo, dado que la resolución que se dicta al cabo de este no es una sentencia condenatoria.

Sometida a votación la indicación que figura con la letra c) se rechazó por 2 votos a favor y 4 votos en contra. Votaron por la afirmativa los señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron en contra los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar la letra d) por la siguiente:

d) En el inciso segundo, intercálanse las expresiones “denuncia ante” entre las palabras “mediador o” y “el Servicio” y agrégase, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, la siguiente frase:

“Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.”.

**El diputado señor Chahin** recordó que en la pasada sesión quedó pendiente la discusión sobre el literal d), respecto de qué acto se consideraba que interrumpía la prescripción. Se discutió si solo el Sernac podía interrumpir la prescripción, o bien, si el reclamo del consumidor también era útil para interrumpirla.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz** expresó que, a sugerencia del diputado Coloma, se les encomendó presentar una propuesta para aclarar cuando se entiende efectuada la intervención del servicio. Además se acordó establecer que la interrupción de la prescripción también opere desde el requerimiento que efectúa el afectado.

**El diputado señor Squella** advirtió que sustituir el concepto de “suspensión” por el de “interrupción” genera consecuencias. Agregó que ya se está aumentando el plazo de prescripción de seis meses a dos años. Sumar a ello el citado cambio puede ser excesivo, dado que la interrupción supone iniciar el cómputo del plazo nuevamente.

**El señor Muñoz** accedió a la sugerencia efectuada por el diputado Squella.

**El diputado señor Squella** también sugirió establecer una suerte de “abandono del procedimiento”, en virtud del cual si transcurre determinado lapso sin actividad del servicio, comience nuevamente a transcurrir el plazo de prescripción.

**El señor Muñoz** recordó que en el procedimiento administrativo se establecen plazos para la actuación del servicio y para la evacuación de las resoluciones administrativas que dan curso progresivo a los autos.

Sometida a votación la indicación, con la modificación sugerida por el diputado Squella, se aprobó por 5 votos a favor. Votaron a favor los señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

Sometido a votación el resto del numeral 10 del artículo 1° se aprobó por 6 votos a favor. Votaron a favor los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°11

**El señor Muñoz** explicó que el texto aprobado por Economía no solo aumenta el techo de la multa, sino también elimina su piso, por lo que podrá graduarse la multa a montos inferiores a cinco unidades tributarias mensuales.

Sometido a votación el texto original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 6 votos a favor. Votaron a favor los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°12

**El diputado señor Trisotti** se manifestó partidario por eliminar la facultad del SERNAC para decretar la suspensión de las emisiones publicitarias. Además cree conveniente que se aumente el plazo para solicitar al anunciante que realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o **falsedades, de 10 a 30 días hábiles.**

**El diputado señor Chahin** aclaró que solo el tribunal puede decretar la suspensión. Lo hará de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado. La redacción de la indicación ni siquiera permite al Servicio solicitar al tribunal que decrete la suspensión.

**El señor Muñoz** explicó que el plazo de 10 días hábiles resulta suficiente, porque la industria en general, compra espacios publicitarios en bloque, por lo que podría incluso en un día realizar la publicidad correctiva. Ampliarlo a 30 días hábiles conspiraría contra la idea de tener una corrección oportuna.

**El diputado señor Squella** respecto de lo dispuesto en el inciso final propuesto hizo presente la observación formulada por el profesor Tavolari, en orden a que no es posible aceptar que una resolución condenatoria, no sea apelable. El citado profesor estimó que con ello se vulneran derechos constitucionales e incluso internacionales, como las normas de la Convención Americana de Derechos Humanos o el pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

**El señor Muñoz** explicó que la restricción que se establece en materia de recursos apunta a la celeridad que se desea imprimir en esta materia.

**El diputado señor Chahin** sugirió establecer que se concederá la apelación en el solo efecto devolutivo. Con todo, si el denunciado no

concorre a la audiencia, es partidario de mantener el carácter inapelable de la resolución.

**El señor Muñoz** compartió la propuesta efectuada por el diputado Chahin.

**El diputado señor Squella** recordó que la regla general es que se conceda la apelación en el solo efecto devolutivo, por lo que no es necesario establecerlo expresamente.

**El diputado señor Chahin** sugirió establecerlo expresamente, para evitar confusiones.

Luego de un breve debate, la Comisión acordó reemplazar el inciso final del nuevo artículo 31 por el siguiente:

**“En caso de que el denunciado no concorra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”**

Sometido a votación el numeral con la modificación propuesta, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron a favor la señora Turres, doña Marisol y los señores Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### N°13

**El diputado señor Trisotti** preguntó cuál es la razón de establecer un plazo tan breve, de solo 48 horas contado desde el requerimiento formal del servicio.

**El señor Muñoz** explicó que el sujeto pasivo del requerimiento del Servicio es el medio de comunicación. La idea es identificar al infractor con prontitud, para efectuar las correcciones pertinentes.

**El diputado señor Squella** preguntó por qué razón se priva al juez, en los casos de publicidad falsa o engañosa, de la facultad de 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.

**El señor Muñoz** sostuvo que el propósito de la norma es alcanzar la identificación del anunciante. Estimó razonable permitir al juez de policía local que ejerza tal facultad.

**El diputado señor Squella** señaló que en el artículo 31 se autoriza tanto al servicio como al tribunal, en las denuncias que se formulen por publicidad falsa, para disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Para que esa norma sea consistente con esta, es necesario otorgar también al juez la facultad de exigir del respectivo medio de comunicación la identificación del anunciante.

El diputado señor Squella, don Arturo, formuló indicación para modificar el artículo 34, propuesto en este numeral, de la forma que a continuación se señala:

a) Agrégase a continuación de la oración “podrá el Servicio” la expresión “o el tribunal competente”.

b) Suprímese la expresión “del Servicio” que precede al punto aparte (.).

Sometido a votación el numeral, conjuntamente con la indicación, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Gutiérrez, don Hugo; Farcas, don Daniel; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°14

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para eliminar el numeral.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para sustituir en el inciso tercero del artículo 35, propuesto en este numeral, la frase “Servicio o juez competente, en su caso”, por: “órgano jurisdiccional competente”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 8 votos a favor y 4 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°15

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para eliminar este numeral.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar en el inciso segundo del artículo 41 propuesto por este numeral, las expresiones “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” por: “Si el órgano jurisdiccional competente 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”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 7 votos a favor y 5 en contra. Votaron por la afirmativa los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### N°16

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

### N°17

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

### N°19

**El diputado señor Coloma** hizo presente que no compartían lo dispuesto en el inciso primero de la propuesta efectuada por la Comisión de Economía, que establece que *“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.”* Al respecto indicó que de la ley se derivan acciones y no denuncias.

**El señor Muñoz** explicó que de determinadas situaciones fácticas de incumplimiento de la ley, se pueden derivar denuncias. La acción tiene por objeto representar procesalmente la existencia de un derecho. En tal sentido, estimó que esta última expresión puede ser insuficiente para describir todas las comunicaciones que efectúen los consumidores al Servicio Nacional del Consumidor.

**El diputado señor Coloma** recalcó que cuando se definen las acciones de interés individual, interés colectivo e interés difuso, siempre se alude a la voz “acciones” y no a “denuncias”.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que las acciones son el género y la denuncia es una especie dentro de ese género, por lo que resulta redundante aludir expresamente a ella.

**El señor Muñoz** reiteró la posición del Ejecutivo, en orden a conservar la voz “denuncia”.

**El diputado señor Squella** preguntó por qué razón en la propuesta del Ejecutivo se elimina la exigencia de acreditar el vínculo contractual que liga al infractor con los consumidores afectados y el requisito de acreditar el daño.



**El señor Muñoz** señaló que en la definición actual de interés difuso, contemplada en el artículo 50 aprobado por la Comisión de Economía, se dispone que *“Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.”* Por su parte, esa misma disposición establece que *“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”*. Por tanto, la distinción entre interés colectivo y difuso está dada por el vínculo contractual y por la mayor o menor determinación de los consumidores.

Al exigir la acreditación de un vínculo contractual para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, se está cerrando la posibilidad a las acciones de interés difuso.

**El diputado señor Squella** sostuvo que debieran mantenerse las exigencias contenidas en el inciso final, en lo que respecta a las acciones colectivas.

**El diputado señor Chahin** compartió lo expuesto por el diputado Squella. Debiera mantenerse la exigencia de acreditar el vínculo contractual para el caso de las acciones colectivas. Puede resultar contraproducente su eliminación.

**El asesor del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg** reiteró que en la definición de acciones de interés colectivo se mantiene la exigencia de un vínculo contractual que ligue a los consumidores con el proveedor, por lo que entiende que no se ha eliminado el deber de acreditar dicho vínculo.

**El diputado señor Squella** expresó que puede entenderse que la eliminación del inciso final tuvo por objeto eliminar la exigencia de acreditar el vínculo contractual para todo tipo de acciones. Por ello, para evitar confusiones anunció la presentación de una indicación.

El diputado señor Squella, don Arturo, formuló indicación para incorporar en el artículo 50 contemplado en este numeral, el siguiente inciso final:

**“Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones de interés colectivo o difuso será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de denuncias y acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”**

**El señor Muñoz** sugirió aclarar que el interés individual sigue la misma regla que el interés colectivo o difuso.

**El diputado señor Squella**, recogiendo la inquietud planteada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor, sugirió eliminar la

referencia a las “denuncias y acciones de interés colectivo o difuso”, que se efectúa a propósito de la exigencia de acreditar el daño.

Sometido a votación el numeral, conjuntamente con la indicación del diputado Squella, recogiendo la sugerencia efectuada por este mismo diputado se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la señora Turres, doña Marisol y los señores Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

## N°20

El diputado señor Squella, don Arturo, formuló indicación para modificar el artículo 50 A agregado por este numeral, de la siguiente manera:

a) Para reemplazar en su inciso segundo la expresión “cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria” por la siguiente: “**en defensa del interés individual**”.

b) Para eliminar su inciso tercero.

**El señor Muñoz** recordó que los jueces de policía local han señalado que resulta preferible fijar un procedimiento más cercano al actualmente establecido en la ley N° 18.287.

**El diputado señor Soto** expresó que el Ejecutivo ha recogido la inquietud planteada en el seno de esta Comisión, en orden a conservar el procedimiento actual que se sigue ante los Juzgados de Policía Local. El cambio del procedimiento suponía modificar una cultura imperante en dichos tribunales.

**El diputado señor Squella** sugirió facultar al consumidor para presentar la acción ya sea en el Servicio o en el Juzgado de Policía Local, con independencia de la cuantía del asunto. Hizo presente que tales tribunales tienen presencia en todo el país, a diferencia del Servicio Nacional del Consumidor, que solo cuenta con oficinas en las capitales regionales y en algunas capitales provinciales.

**El señor Muñoz** informó que hoy tienen convenios con más de cien municipalidades, para la presentación de consultas y reclamos. Añadió que se podrán efectuar presentaciones de manera electrónica. De esta forma, las modificaciones que se proponen tienen por objeto, entre otras materias, bajar los costos de acceso. Destacó que las conciliaciones se efectuarán por abogados del servicio en las municipalidades.

**El diputado señor Squella** insistió en que en atención a la menor cantidad de oficinas del Servicio Nacional del Consumidor respecto de los juzgados de policía local, se propone eliminar el piso de las 25 unidades

tributarias mensuales, de forma tal de otorgar al consumidor la facultad de optar donde presenta su acción.

**El diputado señor Chahin** manifestó que este proyecto contempla el establecimiento de oficinas del Servicio Nacional del Consumidor en las 80 comunas más grandes del país.

**El diputado señor Squella** indicó que ni aun cuando ocurra lo informado por el diputado Chahin, la oficinas del Servicio Nacional del Consumidor tendrán la cobertura de los juzgados de policía local.

**El diputado señor Andrade** solicitó la opinión del Ejecutivo sobre la indicación.

**El Jefe de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, señor Rodrigo Romo**, informó que su servicio ha celebrado convenios con 171 municipalidades. A propósito de esta iniciativa ese número aumentará considerablemente. Por tanto, no existe un riesgo real que se presente un problema de acceso a la justicia.

Añadió que respecto de las denuncias que se formulan ante el Servicio existirán una serie de filtros que contendrán el número de demandas que llegará a tribunales, como la mediación y la conciliación obligatoria. El propósito es que el volumen de denuncias se distribuya de manera razonable entre el servicio y el sistema judicial, de modo de no atochar a este último.

**El diputado señor Chahin** recalcó que el límite de las 25 unidades tributarias mensuales, al final de cuentas será relativo, porque si el consumidor prefiere utilizar un solo procedimiento en lo indemnizatorio y en lo infraccional, optará por demandar por un monto mayor a esa cifra, recurriendo directamente ante el tribunal.

**El diputado señor Squella** expresó que los Jueces de Policía local señalaron que el 80% de las presentaciones son por menos de 25 unidades tributarias mensuales. Por tanto, ese 80% ingresaría directamente a la sede administrativa.

Sometida a votación la indicación fue rechazada por cuatro votos a favor y seis en contra. Votaron a favor la diputada señora Turrez, doña Marisol y los diputados señores Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron en contra los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

**El diputado señor Squella** propuso establecer en este cuerpo normativo la regla de la “carga dinámica de la prueba”. En virtud de esta, en determinadas circunstancias el juez estará facultado para alterar la carga de la prueba, obligando al proveedor a probar un determinado hecho y no el consumidor.

A vía de ejemplo, recordó que a propósito de la regulación de la indemnización punitiva, se estableció que 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. La principal manera de probar esa interrupción estará en manos del proveedor. Una de las formas de acreditarla estará dada por las llamadas de los usuarios. Quien tiene tales grabaciones de las llamadas son los proveedores y no los consumidores.

**El diputado señor Soto** consideró razonable el otorgar esta facultad, particularmente si se tiene presente que será de común ocurrencia que los elementos probatorios obren en poder del proveedor y no del demandado.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que el conceder esta facultad al juez hará aún más innecesario el otorgar al consumidor la facultad de optar por recurrir al servicio o al tribunal, particularmente si se considera que la cuantía del asunto la determina finalmente el demandante. Lo más probable es que quienes tengan dificultades probatorias acudirán directamente ante el tribunal.

**El señor Muñoz** compartió la propuesta de los diputados, en orden a incorporar la carga dinámica de la prueba.

La diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Monckeberg, don Cristián y Squella, don Arturo, formularon indicación para sustituir en el artículo 50 A que propone este numeral 20, el guarismo “veinticinco” por “diez”.

**El diputado señor Squella** sostuvo que dado que se aprobó que las causas bajo 25 unidades tributarias mensuales serán conocidas por el Servicio Nacional del Consumidor, al establecer que las causas bajo ese monto serán inapelables, en definitiva no existirá la posibilidad que tribunales del país se pronuncien sobre ellas. Tal como señaló el profesor Tavolari, el artículo 45 N° 1 del Código Orgánico de Tribunales, solo declara inapelables las sentencias dictadas en causas cuya cuantía no exceda de 10 unidades tributarias y tales resoluciones están dictadas por un juez de la república.

**El diputado señor Chahin** manifestó que la norma aprobada por la Comisión de Economía tiene por objeto evitar que las causas se atasquen en las Cortes de Apelaciones. Disminuir a 10 unidades tributarias mensuales permitiría que nuevamente se apelen todas las causas para dilatar su ejecución.

Sometida a votación la indicación fue rechazada por cuatro votos a favor y seis en contra. Votaron a favor la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron en contra los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo,

formularon indicación para sustituir el inciso quinto del numeral 20 por los siguientes incisos quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo, nuevos, pasando los incisos sexto y séptimo a ser undécimo y duodécimo, respectivamente:

**“El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor. El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado.**

**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.**

**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. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la audiencia de contestación, conciliación y prueba.**

**El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.**

**Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los 30 días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia.**

**Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización, 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 Jefe de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, señor Rodrigo Romo** expresó que esta indicación recoge las observaciones formuladas por invitados y diputados, en orden a establecer un procedimiento más similar al que existe hoy en los juzgados de policía local.

Además se acoge la sugerencia efectuada por diputados, en orden a consagrar en esta iniciativa la institución de la “carga dinámica de la prueba”.

**El diputado señor Soto** explicó que en esta nueva propuesta, en el inciso referido a la carga dinámica de la prueba, se establece que la nueva audiencia será citada a la brevedad posible, en atención a que la notificación por carta certificada requiere de un espacio de tiempo no menor.

**El diputado señor Chahin** hizo presente que esta indicación recoge la observación formulada por el Instituto de Jueces de Policía Local, en orden a establecer un procedimiento que se asemeje lo más posible al actual.

Además la indicación recoge la propuesta del diputado Squella, para facultar al juez para trasladar la carga de la prueba.

**El diputado Monckeberg, don Cristián,** preguntó por qué razón se eliminó el plazo contemplado en la indicación original para convocar a una nueva audiencia para conocer la prueba que se rendirá en virtud del ejercicio de la potestad del juez para alterar la carga de la prueba, estableciendo en su lugar que tal audiencia será llevada a cabo “a la brevedad posible”.

Asimismo, solicitó al representante del Ejecutivo que explique brevemente el nuevo procedimiento que se propone.

**El señor Romo** indicó que ante una denuncia o demanda el tribunal citará a una audiencia de contestación, conciliación y prueba. Con todo, el tribunal, en atención a la facilidad de la prueba de alguna de las partes, podrá invertir la carga probatoria. En tal evento el tribunal citará a una nueva audiencia, a la brevedad posible, para que se rinda aquella prueba.

La redacción original contemplaba un plazo para la realización de la nueva audiencia. Sin embargo, en atención a que la notificación se realiza por carta certificada, tal citación podría demorar más allá de los plazos primitivamente fijados.

**El diputado Monckeberg, don Cristián,** preguntó en qué momento el juez comunica a las partes que se ha invertido la carga de la prueba.

**El señor Romo** señaló que en la primera audiencia, que puede ser la única.

**El diputado Monckeberg, don Cristián,** preguntó cuánto tiempo podría tomarse el juez para citar a la nueva audiencia, en atención a que se establece que esta será convocada “a la brevedad posible”, lo que puede resultar un tanto discrecional.

**El diputado señor Soto** hizo presente que los procedimientos ante los juzgados de policía local son más expeditos que los que se siguen ante los tribunales ordinarios.

**El diputado señor Chahin** manifestó que consideraba correcto facultar al juez para fijar la nueva audiencia de acuerdo al caso concreto que conozca.

**La diputada señora Turres, doña Marisol,** anunció la presentación de un indicación para facultar al consumidor para presentar la demanda ya sea ante el tribunal de su domicilio o en el tribunal del domicilio del proveedor.

**El diputado señor Chahin** expresó que como se trata del domicilio judicial, el consumidor siempre tendrá derecho a elegir el tribunal donde presenta la demanda, porque finalmente es él quien fija su domicilio.

**La diputada señora Turres, doña Marisol,** para evitar que se prorrogue la competencia por la vía de alguna cláusula que incorpore el proveedor en el contrato, propuso que esta no sea admisible por la vía contractual.

Sometida a votación la indicación fue aprobada por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Con la misma votación se acordó recoger una propuesta efectuada por la diputada señora Turres, doña Marisol, para agregar en el nuevo inciso quinto, a continuación de la expresión “siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor” lo siguiente: “o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.”

El diputado Monckeberg, don Cristián formuló indicación para reemplazar en el literal c) del artículo 50 A, agregado por este numeral, el guarismo “cinco” por “diez”.

Esta indicación se dio por rechazada, por ser incompatible con la indicación aprobada de los diputados señores Andrade, Chahin, Chávez, Saffirio y Soto.

Los diputados señores Rincón, don Ricardo y Saffirio, don René, formularon indicación para agregar el siguiente párrafo final en el literal e) del artículo 50 A, agregado por este numeral:

**“La carga probatoria para demostrar la veracidad de los puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos, recaerá sobre la parte demandada.”**

Esta indicación se dio por rechazada, por ser incompatible con la indicación aprobada de los diputados señores Andrade, Chahin, Chávez, Saffirio y Soto.

Sometido a votación el resto del numeral fue aprobado por siete votos a favor, dos en contra y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron en contra los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Se abstuvo la diputada señora Turres, doña Marisol.

#### N°21

Sometido a votación el numeral fue aprobado por cinco votos a favor y tres abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°22

S.E. la Presidenta de la República formuló indicación para intercalar en el inciso primero del artículo 50 C, que se propone en este numeral, a continuación del punto y aparte que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración final: **“En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.”**.

**El diputado señor Soto** expresó que de nada sirve otorgar derechos a los consumidores y proporcionar mayores facultades al Servicio, si los primeros no cuentan con el apoyo de asesoría letrada ante los tribunales.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, expresó que la indicación recoge un planteamiento efectuado por los señores diputados tanto en la Comisión de Economía como en esta Comisión, en orden a elevar los niveles de asesoría jurídica de los consumidores.

En un artículo transitorio se señala la forma en que se celebrarán los convenios con las Corporaciones de Asistencia Judicial.



**El diputado señor Chahin** manifestó que uno de los principales defectos de la ley vigente es la desigualdad de armas que existe entre proveedores y consumidores. Así lo sostuvieron los jueces de policía local que concurrieron ante la Comisión. Los proveedores siempre concurren ante tribunales representados por sus abogados, lo que no ocurre en el caso de los consumidores. Para facilitar el acceso a la justicia en otras oportunidades se ha prescindido de la exigencia de concurrir patrocinados por un abogado, experiencia que ha resultado negativa, como lo reflejó en un primer momento lo ocurrido en los tribunales de familia.

Hizo presente que existe un programa piloto en la región del Bio Bio que ha resultado exitoso.

Sometida a votación la indicación fue aprobada por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

Sometido a votación el resto del numeral fue aprobado por la unanimidad de los diputados presentes, señora Turres, doña Marisol y diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### N°23

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar el artículo 50 F, propuesto en este numeral, por el siguiente:

**“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, podrá ordenar aun de oficio su custodia en el lugar que señale. El tribunal podrá ordenar siempre 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 fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes”.**

**El diputado señor Squella** aclaró que a la luz de lo ya aprobado, corresponde reincorporar al Servicio como entidad facultada para ordenar la custodia de bienes susceptibles de causar daño en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal, según corresponda.

Añadió que la indicación, a diferencia del texto aprobado por la Comisión de Economía, faculta y no obliga al tribunal a ordenar la custodia de los bienes antes indicados y a ordenar las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de tales bienes.

**El señor Romo** hizo presente que los términos en que se ha redactado el artículo son similares a los contemplados en la ley vigente. El

proyecto se limita a otorgar al servicio las mismas facultades que tiene el tribunal sobre la materia. Recalcó que el Ejecutivo prefiere mantener la norma en términos imperativos.

**El diputado señor Trisotti** explicó que la indicación pretende resolver un problema práctico que se genera a partir del escaso espacio que tienen los juzgados de policía local para almacenar bienes. Al hacer obligatoria la custodia de tales bienes únicamente en dependencias del servicio o del tribunal el problema se puede agudizar. Por ello en la indicación se autoriza a que dicha custodia tenga lugar en los sitios ya indicados o en el lugar que el tribunal o servicio señalen.

**La diputada señora Turres** preguntó si la custodia podrá decretarse en un lugar diverso a las dependencias del tribunal o del servicio.

**El diputado señor Chahin** expresó que la principal diferencia entre la indicación y el texto aprobado por la Comisión de Economía apunta a que la primera permite que los bienes queden en custodia en un lugar diverso del tribunal o del servicio, idea que comparte.

Por otra parte, el artículo aprobado en la otra Comisión obliga a decretar la pericia para acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño de los bienes y dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes. En la indicación ello es facultativo. Esa parte de la indicación no la comparte. Expresó que prefiere que sea imperativo para el juez el decretar tal pericia.

Sugirió incorporar en el texto aprobado por la Comisión de Economía la idea del diputado Trisotti, en orden a facultar al juez para decretar la custodia en un lugar diverso del tribunal o del servicio.

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, preguntó quién debe solventar los gastos de la pericia.

**El señor Romo** expresó que el Ejecutivo entendía que la frase final del artículo permitía ordenar la custodia de los bienes en un lugar diverso.

Sometida a votación la indicación fue rechazada por cuatro votos a favor y seis en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral fue aprobado por siete votos a favor, dos en contra y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Trisotti, don Renzo. Votó por la negativa el señor Squella, don Arturo. Se abstuvieron la diputada señora

Turres, doña Marisol y el diputado Monckeberg, don Cristián. Con la misma votación se acordó recoger una sugerencia efectuada por el diputado Trisotti, en orden a reemplazar la expresión “o del tribunal, según corresponda,” por la siguiente: “, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto,”.

#### N°25

Sometido a votación el numeral fue aprobado por siete votos a favor, dos en contra y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron en contra los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Se abstuvo la diputada señora Turres, doña Marisol.

#### N°26

Se acordó discutir y votar cada uno de los artículos propuestos en este numeral, en forma separada.

#### Artículo 50 H

La diputada señora Turres, doña Marisol, formuló indicación para agregar al final del inciso primero del artículo 50 H, propuesto en este numeral, lo siguiente:

**“Lo anterior no será aplicable en aquellos casos en que existan Superintendencias u otros organismos sectoriales especializados, encargados de aplicar sanciones a las empresas reguladas o proveedores supervigilados por estas”.**

**La diputada señora Turres, doña Marisol**, expresó que a través de esta indicación se pretende reafirmar el principio de especialidad, de modo que cuando existan Superintendencias u otros organismos sectoriales especializados, encargados de aplicar sanciones a las empresas reguladas o proveedores supervigilados por estas, sean tales entidades fiscalizadoras las encargadas de determinar si existió alguna infracción.

**El señor Romo** sostuvo que la inquietud de la diputada se encuentra resuelta en el artículo 50 P.

**El diputado señor Chahin** recalcó que la especialidad en materia de protección de los consumidores la tiene el Servicio Nacional del Consumidor. Recordó que en el pasado circulares de la Superintendencia de Bancos contrariaban lo dispuesto en la ley de protección de los derechos de los consumidores y debieron ser los tribunales quienes determinaron que prevalecía esta última ley por sobre la mencionada circular.

Por otra parte, compartió la preocupación expresada por el profesor Tavolari, en orden a que debe eliminarse la norma que autoriza que la notificación al proveedor, a su representante legal o al administrador, de la

resolución que da inicio al procedimiento se notifique por mera carta certificada al domicilio “que se señale en la denuncia”. La remisión de una carta certificada a un domicilio de la parte contraria señalado por el propio interesado, no resulta aceptable, por los riesgos que entraña.

**El señor Romo** manifestó que el servicio cuenta con una plataforma donde los proveedores que han sido objeto de reclamos se encuentran registrados. Allí se registra su domicilio físico y su correo electrónico. Prácticamente no existen proveedores que se relacionan con el servicio que no se encuentren registrados.

**El asesor legislativo del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg** aclaró que esta iniciativa no modifica el ámbito de aplicación de la ley establecido en el artículo 2° bis de la ley. Recordó que durante la tramitación del proyecto de ley que crea la Superintendencia del Medioambiente se formuló la misma observación, y se estimó que una solución similar a la que se propone en este proyecto es suficiente para hacerse cargo de ese cuestionamiento.

Además en el procedimiento sancionatorio se faculta al servicio para que funde su resolución en antecedentes proporcionados por otros organismos fiscalizadores.

**El diputado señor Squella** explicó que la indicación presentada por la diputada Turrel tiene por objeto evitar que se aplique una doble sanción por los mismos hechos. Como el debate sobre este tema ha sido realizado a lo largo de varias sesiones, sugirió votar la norma sin mayor discusión.

**El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz**, reiteró que este proyecto no modifica el ámbito de aplicación de la ley, consagrado en el artículo 2 bis.

Destacó que la redacción de la indicación concreta el principio de especialidad de una forma restrictiva. Puede ocurrir que aún en aquellos sectores en que existe una Superintendencia reguladora no existan normas sobre un determinado asunto, por lo que la infracción consagrada en la ley de protección de los derechos del consumidor sea la única aplicable, como por ejemplo, en materias relacionadas con la publicidad engañosa. De aprobarse la indicación, no podrá aplicarse el procedimiento sancionatorio consagrado en la ley del consumidor sobre esta materia a aquellos ámbitos regulados por Superintendencias o por otros organismos especializados.

**El diputado señor Squella** sugirió que la redacción de la indicación debiera modificarse, de modo de establecer que no será aplicable el procedimiento sancionatorio consagrado en la ley de derechos del consumidor, cuando ya se ha iniciado un procedimiento sancionatorio por parte de alguna Superintendencia, referido a los mismos hechos.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 2 votos a favor y 4 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo. Votaron por la negativa los diputados señores

Andrade, don Osvaldo Chahin, don Fuad; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo, formularon indicación para reemplazar el inciso tercero del artículo 50 H, propuesto en este numeral, por el siguiente:

**“La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo.”**

El diputado señor Chahin recordó que el profesor Tavolari advirtió que no corresponde que la resolución que dé inicio al procedimiento se notifique al proveedor, su representante legal o administrador, personalmente o por carta certificada en el domicilio que se señale en la denuncia. Por ello, se ha presentado esta nueva fórmula de redacción. El problema se presentaba cuando no existía un domicilio previamente registrado por el proveedor en el Servicio, caso en el cual, en la propuesta de la Comisión de Economía, se estaba a lo señalado por el denunciante en su denuncia.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz consideró atendible la observación efectuada por el profesor Tavolari, por lo cual acompañado una nueva propuesta, la que ha sido recogida por los diputados que han patrocinado la indicación.

Sometido a votación el artículo 50 H conjuntamente con esta indicación, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 I

Sometido a votación el artículo 50 I, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 J

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo, formularon indicación para suprimir el inciso segundo del artículo 50 J, propuesto en este numeral.

**El diputado señor Squella** expresó que el profesor Tavolari sostuvo que resulta incompatible con la apreciación conforme a la sana crítica, el que se confiera a la constatación de hechos por los empleados del Servicio Nacional del Consumidor la condición de presunción legal. Compartió la observación formulada por el citado profesor.

**El señor Muñoz** señaló que resulta fundamental la mantención del inciso segundo del artículo. Recalcó que los hechos constatados por funcionarios del Servicio, que constituirán presunción legal, pueden ser desvirtuados por otras pruebas. Añadió que el efecto de la función fiscalizadora debe tener este correlato en el procedimiento sancionatorio. Normas similares a esta se encuentran en la regulación del procedimiento sancionatorio medioambiental.

**El diputado Monckeberg, don Cristián,** aclaró que lo que cuestiona el profesor Tavolari es la coexistencia del inciso primero, que consagra la regla de la sana crítica, con el inciso segundo, que confiere a los hechos constatados por los funcionarios del Servicio, la calidad de presunción legal, lo que a juicio del citado profesor es incompatible con el régimen de la sana crítica.

**El asesor legislativo de la Fundación Jaime Guzmán, señor Héctor Mery,** expresó que las constataciones efectuadas por los funcionarios perfectamente pueden ser apreciadas por el juez conforme a las reglas de la sana crítica, sin necesidad de otorgarles el carácter de presunción legal. No tiene sentido otorgar al juez la facultad de apreciar la prueba conforme a tales reglas, si acto seguido, se otorga a las certificaciones efectuadas por los funcionarios la calidad de presunción legal.

Sometida a votación la indicación fue rechazada por 2 votos a favor, 6 en contra y una abstención. Votaron a favor los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvo el diputado señor Monckeberg, don Cristián.

Sometido a votación el artículo 50 J fue aprobado por 7 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 K

Sometido a votación el artículo 50 K fue aprobado por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 L

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurre si el instructor no cumple con el plazo fatal de cinco días para emitir el dictamen.

**El señor Muñoz** explicó que el instructor debe siempre respetar el principio de probidad administrativa. Si no cumple con esta obligación legal, se verá reflejado en su responsabilidad administrativa.

Sostuvo que esta iniciativa contempla varias modificaciones que buscan acelerar el procedimiento administrativo, resguardando siempre las normas del debido proceso.

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurrirá con el procedimiento sancionatorio, más allá de la eventual responsabilidad administrativa del funcionario instructor.

**El señor Muñoz** afirmó que el efecto de incumplir el plazo se refleja en la responsabilidad administrativa del funcionario y no en el procedimiento sancionatorio.

Sometido a votación el artículo 50 L fue aprobado por 6 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 M

Sometido a votación el artículo 50 M fue aprobado por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 N

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo, formularon indicación para suprimir la letra e) del artículo 50 N, propuesto en este numeral.

**El diputado señor Squella** sostuvo que ese literal es demasiado amplio. A su entender, resulta excesivo. Hizo un símil con las leyes penales en blanco.

**El señor Muñoz** aclaró que la norma exige que se trate de cualquier otra medida contemplada en la ley. A vía de ejemplo, mencionó que el tribunal podrá ordenar el retiro de letreros referidos a la exención de responsabilidad del dueño del estacionamiento por eventuales perjuicios que

sufran los titulares de los automóviles. Recalcó que bajo ninguna circunstancia podrán adoptarse medidas que no estén expresamente contempladas en la ley.

Sometida a votación la indicación fue rechazada por 3 votos a favor y 5 en contra. Votaron a favor los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián y Squella, don Arturo. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el artículo 50 N fue aprobado por 5 votos a favor y 3 abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián y Squella, don Arturo.

#### Artículo 50 Ñ

**El diputado señor Squella** manifestó que lo dispuesto en el inciso cuarto servirá para prevenir la comisión de las infracciones que esta ley contempla. Sin embargo, sugirió establecer que los directores y administradores de personas jurídicas “podrán responder” solidariamente del pago de las multas, dejando ello a criterio del juez o del funcionario instructor. Destacó que el administrador es un empleado de la persona jurídica. Aun cuando haya participado en el hecho, puede ocurrir que solo se haya limitado a obedecer instrucciones de los dueños de la empresa.

**El diputado señor Coloma** hizo presente que dicho inciso se refiere a tres personas que tuvieron diverso grado de influencia en la conducta sancionada. La situación no es la misma, en el caso del director o del administrador de la persona jurídica, que “las personas que se hayan beneficiado directamente de la infracción.” Estos últimos pueden ser incluso aquellos vendedores del retail que obtuvieron algún beneficio a partir de esa infracción.

**El diputado señor Soto** sostuvo que el afectado por el pago de la multa tendrá derecho a repetir en contra del directamente responsable de la conducta sancionada.

**El señor Muñoz** expresó que esta norma fue objeto de una indicación presentada por el Ejecutivo, en orden a restringir el ámbito de las personas que debían responder solidariamente por el pago de la multa. Señaló que para hacer aplicable el pago solidario de la multa se exigen dos requisitos: a) que se hayan beneficiado directamente de la infracción respectiva y b) que hubieren participado en la realización de esta.

Afirmó que si se permite que el juez o el instructor determinen cuando serán solidariamente responsables del pago, no existirá un parámetro para determinar cuándo ello tendrá lugar y cuándo no.

**El diputado señor Squella** concordó con lo expuesto por el señor Muñoz; sin embargo, aseveró que no se desprende de la redacción del



inciso que los requisitos mencionados sean también aplicables a directores y administradores. Si bien estos últimos pueden ser al mismo tiempo los dueños de la persona jurídica, la regla general indica que no lo son, dado que los administradores suelen ser empleados de aquellos. La norma, tal cual está redactada, da a entender que los dos requisitos a los que se alude, no son exigibles para directores y administradores. Vale decir, respecto de estos no aparece necesario que se hayan beneficiado directamente de la infracción respectiva y que hubieren participado en la realización de esta.

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurre si un banco comete una infracción, de la que se ve beneficiado el ejecutivo de cuentas, en orden a si este último también será responsable del pago solidario de la multa. Ese beneficio puede incluso consistir en un bono por cumplimiento de metas. Recalcó que deben ser solidariamente responsables solo quienes participaron de la infracción.

**El señor Muñoz** estimó que esa observación se ve salvada por la exigencia que se hayan beneficiado “directamente” de la respectiva infracción. Quienes reciben el pago de un bono por el cumplimiento de una meta no se están beneficiando directamente de aquella. Además hizo presente que la exigencia de haber participado en la realización de la infracción resulta aplicable a todos los afectados, incluyendo a directores y administradores. Por tanto, solo se aplicará a quienes sean parte de las definiciones de las políticas de la empresa y no a quienes se limitan a cumplir el rol de participar en la fuerza de venta. No es el objeto de la norma el sancionar a los trabajadores que muchas veces desconocen lo que están vendiendo.

**El diputado señor Soto** estimó que la explicación proporcionada por el Director es suficiente para aclarar el alcance de la norma.

**El diputado señor Squella** reiteró que de la lectura de la norma no aparece claro que la última exigencia también sea aplicable a los directores y administradores.

**El señor Muñoz** aclaró que exigir el beneficio directo también respecto de los directores y administradores apunta en un sentido contrario al propósito de la norma. En el caso de ellos si se requiere que hayan participado en la comisión de la infracción. Para el resto de las personas si es necesario exigir ambos requisitos.

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurre si una determinada política se adoptó con el voto en contra de un director. Este habría participado en la toma de la decisión y se vería beneficiado por esta.

**El señor Muñoz** aclaró que el concepto de participación supone que se trate de una participación punible, que no sería el caso del director que menciona el diputado Coloma. No será solidariamente responsable del pago de la multa por el solo hecho de estar presente en la votación, sino por haber votado a favor de una política que supone la comisión de una infracción.

**El asesor legislativo del Ministerio de Economía, señor Jorge Grunberg**, hizo presente que la redacción de esta norma se inspiró en el artículo 26 letra c) de la ley de defensa de la libre competencia, que contempla la misma estructura, en orden a referirse a quienes dirigen la compañía y formulan políticas comerciales que pueden contravenir la ley, exigiendo el requisito de participación a todos ellos.

**El diputado señor Squella** sostuvo que puede ocurrir que un administrador de un local de comida rápida, que se limita a ejecutar la decisión de una autoridad central, se puede ver perjudicado por una decisión en la que no participó y que solo se limitó a ejecutar.

Sometido a votación el artículo 50 Ñ fue aprobado por 6 votos a favor y 3 en contra. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron en contra los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 50 O

**El señor Muñoz** explicó que la eliminación del recurso jerárquico tiene por objeto dar celeridad al procedimiento administrativo. Además se contempla un reclamo de ilegalidad ante un órgano jurisdiccional. De esta forma se pretende emitir una señal, que se reitera a través de diversas disposiciones, en orden a procurar desconcentrar la actividad del servicio en las direcciones regionales e impedir que sea el Director Nacional quien deba de pronunciarse respecto de todas las causas.

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para sustituir el artículo 50 O, propuesto en este numeral, por el siguiente:

**“Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional que apliquen sanciones procederán los recursos contemplados en el artículo 59 de la Ley 19.880, que Establece las Bases del Procedimiento Administrativo.”.**

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos en contra y 2 abstenciones. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para reemplazar el inciso final del artículo 50 O, propuesto en este numeral, por el siguiente:

**“En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, sólo procederá el recurso de casación en aquellas causas cuya cuantía exceda de mil Unidades Tributarias Mensuales. Para estos efectos la**

**cuantía se determinará por el monto total que resulte de la suma del monto de lo pedido por indemnización de perjuicios y por la multa impuesta por el Servicio.”**

Sometida a votación la indicación se rechazó por 5 votos en contra y 2 abstenciones. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

Sometido a votación el artículo fue aprobado por cinco votos a favor y dos abstenciones. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Con la misma votación se acordó incorporar en el inciso quinto, a continuación de la expresión “inciso quinto” lo siguiente: “y siguientes”.

#### Artículo 50 P

**El diputado señor Squella** preguntó si será necesario llegar al final del procedimiento para saber cuál es la sanción a aplicar, en atención a que la ley contempla rangos a partir de los cuales se aplica la pena concreta al infractor. Formuló esa interrogante en atención a que la norma dispone que se impondrá la pena de mayor gravedad cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor puede ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes.

**El diputado señor Soto** preguntó si se refiere al piso o al techo de la pena, al establecer que “el infractor que 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.”

**El señor Muñoz** explicó que esta disposición fue replicada de la contenida en el artículo 60 de la ley 20.417, que crea la Superintendencia del Medioambiente. Añadió que con esta norma se busca reiterar el principio del non bis in ídem y el de especialidad. Esta norma restringe el ejercicio de la facultad sancionatoria.

Respecto de la pregunta formulada por los diputados, estimó que debiera estarse a la multa establecida en la ley. De lo contrario, se cumpliría el objetivo buscado por la norma solo una vez que vaya a adoptarse la decisión.

**El diputado señor Saffirio** preguntó qué ocurre si la sanción de mayor gravedad se encuentra establecida en una ley que escapa a la esfera de competencia del Servicio Nacional del Consumidor. Hizo presente que el profesor Tavolari ha sostenido que el órgano administrador del consumo no puede aplicar más sanciones que las que su propia ley determine. Lo contrario sería extrapolar su competencia a ámbitos técnicos sobre lo que no puede pronunciarse.

**El señor Muñoz** reiteró que esta norma debe interpretarse conforme al principio de especialidad. En el caso expuesto por el diputado Saffirio, resulta claro que si se trata de infracciones sancionadas en leyes especiales, estas se aplican con preferencia a la ley del consumidor. Esta disposición se propone para asegurarse que el principio del non bis in ídem sea respetado.

**El diputado señor Squella** sostuvo que con independencia de buscar una redacción que aclare el sentido de la norma, él no comparte el contenido de esta.

Propuso establecer que “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 establecida en aquella que contemple una de mayor gravedad.”

De esta forma se aclara que no será necesario iniciar los procedimientos para que, una vez iniciados, se determine que sanción será la aplicable.

**El diputado señor Soto** consideró que con la redacción formulada por el diputado Squella queda claro que se debe estar al techo de la infracción contenida en la norma.

El diputado señor Soto, don Leonardo, formuló indicación para incorporar en el artículo 50 P, propuesto en este numeral, a continuación de la expresión “impondrá la” lo siguiente: **“establecida en aquella que contiene una”**.

**Sometido a votación el artículo, conjuntamente con la indicación, se aprobó por 5 votos a favor y 2 en contra. Votaron a favor los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron en contra los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.**

#### N°28

El diputado Monckeberg, don Cristián, formuló indicación para incorporar en este numeral una letra a) nueva, pasando la actual a ser b) y así sucesivamente:

“a) Intercálase en la letra a) del numeral 1, entre la palabra “consumidor” y el punto y coma (;), la expresión “, siempre que no haya existido un procedimiento de mediación colectiva previamente”.

**El diputado Monckeberg, don Cristián**, recordó que el profesor Cordero sostuvo que resulta efectivo que un organismo administrativo puede fiscalizar, sancionar y dictar normas. Sin embargo, sumar a tales funciones la de mediación, conjuntamente con la de representación judicial en acciones colectivas, genera desequilibrios que es necesario controlar o derechamente

separar, por ejemplo entregando a otro la representación de acciones colectivas. Estimó que ello pone en riesgo los principios de objetividad e imparcialidad.

La indicación propone establecer que el Servicio Nacional del Consumidor no podrá entablar la demanda cuando ha existido un procedimiento de mediación previo.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 3 votos a favor y 5 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para agregar un literal a) en este numeral, del siguiente tenor, pasando el literal a) a ser b) y así sucesivamente:

a) Remplácese en la letra a) del N°1 el punto y coma (;) por una coma (,) agregando a continuación la siguiente oración: “salvo cuando hubiese conocido en sede administrativa de los hechos infraccionales objeto de la demanda colectiva.”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 3 votos a favor y 5 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Rincón, don Ricardo y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para suprimir el literal b).

**El diputado señor Chahin** señaló que la indicación tiene por objeto impedir que se demande por daño moral en las acciones colectivas ejercidas por los consumidores. Recordó que este tema ha sido largamente discutido, a propósito de una moción presentada por él, ya despachada por esta Comisión, respecto de la cual se solicitó su fusión con el mensaje en discusión.

**El diputado señor Squella** expresó que profesores de derecho civil sostuvieron que procurar uniformar el daño moral sufrido varias personas contradice su esencia, que apunta precisamente a la subjetividad de dicho perjuicio. A vía de ejemplo, expuso que el daño sufrido por una persona que por el atraso de un vuelo no llega a tiempo al funeral de su madre no es el mismo que el daño sufrido por la persona que a consecuencia de ese atraso llega tarde a su lugar de trabajo.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que el procedimiento colectivo es el vehículo para demandar un conjunto de daños individuales. El lucro cesante y el daño emergente también son individuales. Si se pueden determinar

estos en un procedimiento colectivo, también puede hacerse lo mismo respecto del daño moral.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 4 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para agregar el siguiente literal c)

c) Para agregar en el numeral 2), luego del segundo punto seguido la siguiente frase: “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor, el que podrá demandarse individualmente por los afectados según las reglas previstas en el párrafo primero del Título XIV del Libro I del Código de Procedimiento Civil”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 4 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 7 votos a favor y 4 en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron por la negativa afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

## Nº29

**El asesor legislativo de la Fundación Jaime Guzmán, señor Héctor Mery** explicó que la redacción actual dispone que el juez se limitará a examinar el cumplimiento de los requisitos formales establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

Manifestó que resulta preferible que el control sobre la admisibilidad de la demanda, en cuanto a determinar si el sujeto está o no legitimado para entablarla, se haga al inicio del procedimiento y no en la sentencia definitiva. Así lo sostuvieron los profesores expertos que asistieron a la Comisión a propósito de la discusión del nuevo Código Procesal Civil.

**El diputado señor Chahin** indicó que el examen sobre la legitimación activa se encuentra en el literal a) del artículo 52, que este proyecto no modifica. Destacó que una de las causas de la frustración de los consumidores

es la demora de las causas en el examen de admisibilidad. El procedimiento propuesto en la indicación es extremadamente engorroso, por lo que, de aprobarse, puede aumentar dicha frustración.

**El diputado señor Trisotti** estimó necesario mantener la exigencia que la demanda contemple una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, como señala la indicación, exigencia que no considera el texto aprobado por la Comisión de Economía.

**El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Ernesto Muñoz** afirmó que dicho requisito se mantiene, dado que la norma aprobada en la Comisión de Economía alude al artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, que contempla tal exigencia.

Añadió que la jurisprudencia ha compartido el criterio que recoge el texto del mensaje. En varios fallos la Corte Suprema ha establecido que la admisibilidad no se refiere al fondo del asunto.

Sometido a votación el numeral se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°30

Sometido a votación el numeral se aprobó por 9 votos a favor y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron los diputados señores Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°31

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación en el numeral 31) literal b), eliminando la oración final, “y no procederá la suspensión de la vista de la causa por el motivo establecido en el N° 5 del artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.” reemplazando la coma (,) que la precede por un punto aparte (.)

**El diputado señor Coloma** explicó que es de la idea de conservar la facultad de suspender la vista de la causa, conforme a lo dispuesto en el artículo 165 N°5 del Código de Procedimiento Civil.

**El señor Muñoz** expresó que eliminar esa facultad tiene por objeto contar con procedimientos más rápidos y efectivos.

**El señor Mery** sostuvo que la posibilidad de suspender la vista de la causa permite a los abogados contar con mayor libertad para la tramitación de causas, en el evento que exista alguna coincidencia de horario. Si una de las partes no accede a la suspensión, la parte interesada con toda seguridad presentará un escrito de recusación, alcanzando el mismo objetivo que se perseguía con la suspensión.

Sometida a votación la indicación propuesta, se aprobó por 10 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel, Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votó en contra el diputado señor Gutiérrez.

Sometido a votación el resto del numeral, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### N°33

Se acordó tratar en forma separada cada uno de los artículos incluidos en este numeral.

#### Artículo 54 H

Sometido a votación el numeral se aprobó por 7 votos a favor, 2 en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Votaron en contra la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado señor Trisotti, don Renzo. Se abstuvieron los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo.

#### Artículo 54 I

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 J

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.



#### Artículo 54 K

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 L

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 M

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 N

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 Ñ

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para incorporar en el inciso final de este artículo, a continuación del punto aparte que pasa a ser seguido, el siguiente texto: “Durante el proceso de mediación no podrán pedirse de manera obligatoria antecedentes o documentos a las partes intervinientes, la cuales podrán sin embargo entregarlos de manera voluntaria.”.

**El señor Mery** recalcó que el proceso de mediación voluntaria presenta diferencias con un proceso judicial de resolución de controversias. En este último es atendible que se contemple iniciativa probatoria al juez, sin embargo, no sucede lo mismo en la mediación. La finalidad de esta es aproximar la posición de las partes para alcanzar una solución. El imponer la entrega de antecedentes contradice este proceso de acercamiento aludido.

**El señor Muñoz** recordó que en varias normas ya aprobadas por esta Comisión se consagra la reserva de la información proporcionada, incluso replicando tipos penales ya existentes. Hizo presente que no resulta obligatorio para el proveedor someterse a este proceso de mediación.

La indicación podría restringir la entrega de información, lo que estimó inadecuado.

**El diputado señor Trisotti** expresó que el inciso quinto de la norma propuesta dispone que “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.” Tal disposición contradice la debida reserva de los antecedentes proporcionados, a la que aludió el Director del Sernac.

**El señor Mery** preguntó para qué una industria se someterá a un procedimiento voluntario de mediación, si es que en ella puede verse sometida a entregar información de manera obligatoria.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 3 votos a favor, 5 en contra y 2 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Monckeberg, don Cristián; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado señor Coloma, don Juan Antonio.

La diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio y Soto, don Leonardo, formularon indicación para reemplazar en el inciso primero de este artículo la frase “podrá decretar” por “decretará” y eliminar la palabra “significativamente”.

En relación con el debate desarrollado en la indicación anterior, **el diputado señor Coloma** advirtió que en el inciso primero se dispone que el servicio “podrá decretar la reserva” respecto de terceros ajenos a la mediación. Vale decir, resulta facultativo para el Servicio el decretarla o no. Por ello, puede ocurrir que el proveedor que asista a un procedimiento de mediación pueda entregar información sensible de su empresa, la que termina siendo pública. Por tal razón han presentado la indicación en discusión.

**El diputado señor Chahin** sostuvo que si el proveedor proporciona antecedentes en calidad de reservados, el servicio debe respetar tal reserva. Este carácter de los documentos no afecta la finalidad de la mediación.

**La diputada señora Turres** señaló que la norma al disponer que los antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular, también otorga cierta discrecionalidad al Servicio, pues será este quien deba calificar si se cumple con tal requisito. La voz “significativamente” incrementa dicha discrecionalidad.

**El señor Muñoz** compartió la indicación, porque mantiene la exigencia que la reserva solo procederá cuando los antecedentes contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

Sometido a votación el artículo con la indicación se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 Q

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 P

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 Q

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### Artículo 54 R

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°34

Sometido a votación el numeral se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°35

Sometido a votación el numeral se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don

Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°36

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°37

Sometido a votación se aprobó por 6 votos a favor y 3 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo.

#### N°38

Sometido a votación se aprobó por 6 votos a favor y 3 abstenciones. Votaron por la afirmativa los diputados señores Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo.

#### N°39

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

#### N°40

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar el literal a) de este numeral, por el siguiente:

“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.

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 funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, previa autorización judicial, para ingresar a inmuebles o dependencias del proveedor, tomar registros del sitio o bienes determinados, 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 al Juez competente el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.”.”.

**El diputado señor Coloma** explicó que la indicación junto con eliminar la multa establecida en el inciso final del literal a) aprobado por la Comisión de Economía, elimina la prohibición que se impone a los proveedores en orden a negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización. Si anteriormente, se estimó válido mantener cierta información bajo reserva, ello resulta contradictorio con esta norma que impide al proveedor el negarse a proporcionarla. Dicho de otra forma, se lo obliga a entregar los antecedentes requeridos.

**El señor Muñoz** aclaró que la reserva se consagró en el proceso de mediación. Esta norma alude a las facultades fiscalizadoras del Servicio.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 4 votos a favor y 7 en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Tuma, don Joaquín; Saffirio, don René y Soto, don Leonardo.

La diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para incorporar en el literal d) de este numeral, a continuación de la expresión “Director Nacional del Servicio” la oración “. Si el ejercicio de esta facultad incide en sectores regulados, se requerirá además la concurrencia de la superintendencia o autoridad respectiva.”.

**El diputado Monckeberg, don Cristián**, preguntó qué ocurre si no existe acuerdo entre el Director del Servicio Nacional del Consumidor y el Superintendente o autoridad fiscalizadora respectiva.

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurrirá si el Director del Servicio Nacional del Consumidor dicta una determinada normativa y la autoridad reguladora de un determinado sector emite otra en sentido contrario. Por ello, en la indicación se propone que en tales casos los actos normativos correspondientes se dicten con la firma de ambos.

**El señor Muñoz** aclaró que debe distinguirse entre la aplicación e interpretación administrativa y la dictación de normas e instrucciones. La preocupación del diputado Coloma se refiere a lo dispuesto en la letra e) de este artículo. En ese literal se contemplan varios resguardos para el ejercicio de la potestad normativa. Es así como se establece que para dictar normas e instrucciones de carácter general el Director deberá requerir el pronunciamiento de un Consejo Técnico; se deberá llevar a cabo un proceso de consulta pública, con el fin que proveedores y consumidores opinen sobre su contenido y efectos; solicitar la opinión del regulador cuando sea procedente y se consagra la posibilidad de entablar un reclamo por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

Se declaró inadmisibles las indicaciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 65 N°2 de la Constitución Política de la República.

La diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar en el inciso quinto del literal e) de este numeral, la frase “deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica” por “éstas deberán ser suscritas además por la superintendencia o autoridad respectiva.”.

**El diputado señor Coloma** preguntó qué ocurrirá si existen normas o instrucciones contradictorias entre el Servicio Nacional del Consumidor y la autoridad reguladora. Esta indicación pretende evitar que se suscite tal dificultad.

Se declaró inadmisibles las indicaciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 65 N°2 de la Constitución Política de la República.

El diputado señor Monckeberg, don Cristián, formuló indicación para reemplazar en el literal e) de este numeral los incisos primero y segundo por los siguientes:

“e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley, previo informe positivo del Consejo Técnico. 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.

Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico, el que emitirá un informe en relación a la conveniencia de dictar normas en relación a un determinado tema. En la medida que el Consejo estime procedente la dictación de

normas e instrucciones, procederá a la elaboración del texto definitivo, el que podrá ser objeto de modificaciones por parte del Director Nacional en la medida que las enmiendas no sean sustanciales. 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."

**El diputado Monckeberg, don Cristián,** explicó que la indicación pretende que el Consejo Técnico tenga mayor incidencia en la normativa que se dicte.

Se declaró inadmisibile la indicación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 65 N°2 de la Constitución Política de la República.

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para reemplazar en el inciso cuarto de la letra e) de este numeral la expresión "se podrá" por la frase "se deberá".

Sometida a votación la indicación se rechazó por 2 votos a favor, 6 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado señor Trisotti, don Renzo. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín. Se abstuvo el señor Monckeberg, don Cristián.

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para eliminar el inciso final de la letra e) contenida en este numeral.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 2 votos a favor y 7 en contra y una abstención. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado señor Trisotti, don Renzo. Votaron en contra los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín.

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para agregar al final del inciso segundo de la letra f) de este numeral la expresión "previa autorización judicial."

Sometida a votación la indicación se rechazó por la unanimidad de los diputados presentes Votaron en contra la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo; Tuma, don Joaquín y Trisotti, don Renzo.

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon las siguientes indicaciones:

- 1.- Para eliminar el literal ñ) de este numeral.

2.- Para reemplazar el literal o) de este numeral, por el 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. Esta información estará sometida al deber de reserva o secreto, y la infracción de este deber será constitutiva de infracción grave a la probidad administrativa”.

3.- Para reemplazar el literal t) de este numeral, por el siguiente:

“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. La solicitud correspondiente no podrá incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor”.

4.- Para reemplazar el numeral ii) del literal u) de este numeral, por el siguiente:

“ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local”, por “el juez de letras en lo civil que corresponda, quien podrá decretar la incautación de la documentación requerida y sustanciará el asunto conforme a las reglas contempladas en el párrafo primero del Título XIV Libro II del Código de Procedimiento Civil”

5.- Para eliminar el literal x) de este numeral.

Sometidas a votación las indicaciones antes mencionadas se rechazaron por un voto a favor, 6 en contra y 2 abstenciones. Votó por la afirmativa el diputado señor Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René; Soto don Leonardo; Tuma, don Joaquín. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado Monckeberg, don Cristián.

La Secretaría de la Comisión sugirió incorporar al literal r) propuesto en este numeral, el siguiente encabezado previo: “r) Agrégase en el inciso segundo, el literal r) siguiente:”. Asimismo, recomendó eliminar el literal w) pasando el literal x) a ser w).

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, con las sugerencias formuladas por la Secretaría, se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Andrade, don Osvaldo;



Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín.

N°41

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

N°42

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para eliminar en el artículo 59 BIS, propuesto en este numeral, la siguiente frase final “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.”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 3 votos a favor y 6 en contra. Votó por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Monckeberg, don Cristián y Trisotti, don Renzo. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín.

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por 8 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín. Votó en contra el diputado señor Trisotti, don Renzo.

N°43

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

N°44

Sometido a votación el numeral original propuesto por la Comisión de Economía, se aprobó por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo; Tuma, don Joaquín y Trisotti, don Renzo.

\*\*\*\*\*

El diputado señor Hasbún, don Gustavo, formuló indicación para agregar en el artículo 1° un numeral 45 del siguiente tenor:

45) Para incorporar un artículo 59 quinquies, del siguiente tenor:

“Artículo 59 quinquies .- Los afectados que estimen que las resoluciones del Servicio no se ajustan a la ley, los reglamentos y demás disposiciones que le corresponda aplicar, podrán reclamar ante la Corte de Apelaciones correspondiente, dentro de un plazo de quince días hábiles, contado desde la notificación de la resolución que se impugna, para que las deje sin efecto.

La Corte deberá pronunciarse en cuenta sobre la admisibilidad del recurso.

Admitido el recurso, la Corte de Apelaciones dará traslado de éste al Servicio, notificándolo por oficio, y éste dispondrá del plazo de quince días, contado desde que se notifique la reclamación interpuesta, para evacuar el informe respectivo.

Evacuado el traslado por el Servicio, o vencido el plazo de que dispone para emitir su informe, la Corte ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala.

La Corte dictará sentencia dentro del término de quince días, la cual podrá ser apelada ante la Corte Suprema dentro del plazo de diez días hábiles, la que resolverá en cuenta.”.”.

Sometida a votación la indicación se rechazó por 7 votos en contra y 2 abstenciones. Votaron por la negativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto don Leonardo y Tuma, don Joaquín. Se abstuvieron la diputada señora Turres, doña Marisol y el diputado señor Trisotti, don Renzo.

\*\*\*\*\*

Artículo 2°

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

Artículo 3°

Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para reemplazar en este artículo la expresión “l” por “m”, las dos veces que aparece.

**La Secretaría de la Comisión** hizo presente que del texto aprobado por la Comisión de Economía no resulta claro si la propuesta consiste en reemplazar el literal l) del artículo 5° de la ley orgánica constitucional de municipalidades, o bien intercalar un nuevo literal l), pasando el actual a ser literal m). Aparentemente, la intención es intercalar un nuevo literal. A través de la indicación de los diputados se puede solucionar el problema.

**El señor Muñoz** coincidió con el criterio expresado por la Secretaría. Sin embargo, hizo presente que en el artículo tercero propuesto por la Comisión de Economía se dispone que los municipios deberán celebrar convenios con el Servicio Nacional del Consumidor. En la indicación se faculta a los municipios para ello.

Sometido a votación el artículo, conjuntamente con la indicación, se aprobaron por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo; Trisotti, don Renzo y Tuma, don Joaquín.

#### Artículo 4°

Sometido a votación se aprobó por 7 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Trisotti, don Renzo y Tuma, don Joaquín.

#### Disposiciones transitorias

##### Artículo 1° transitorio

S.E. la Presidenta de la República formuló indicación para intercalar entre la frase “50 C” y el punto y coma (;), la siguiente frase: “, con excepción de la oración final de su inciso primero”.

Sometido a votación el artículo, con la indicación propuesta, se aprobó por 6 votos a favor y uno en contra. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Gutiérrez, don Hugo; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René y Tuma, don Joaquín. Votó en contra el diputado señor Trisotti, don Renzo.

##### Artículo 2° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 3° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 4° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 5° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 6° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 7° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 8° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

### Artículo 9° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

Artículo 10° transitorio

Sometido a votación, sin debate, se aprobó por 8 votos a favor. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Soto, don Leonardo; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo.

\*\*\*\*\*

S.E. la Presidenta de la República formuló indicación para agregar un artículo décimo primero transitorio del siguiente tenor:

**“Artículo décimo primero transitorio.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N° 19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo primero, numeral 22) de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.**

**En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.**

**Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.**

**Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los Juzgado de Policía Local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 18.120.”.**

Sometida a votación la indicación fue aprobada por la unanimidad de los diputados presentes. Votaron por la afirmativa los diputados señores Andrade, don Osvaldo; Chahin, don Fuad; Coloma, don Juan Antonio; Soto, don Leonardo y Squella, don Arturo.

### **III.- MODIFICACIONES O ENMIENDAS PROPUESTAS AL TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MIPYMES, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO.**

Como consecuencia de los acuerdos adoptados por vuestra Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, se introducen las siguientes modificaciones o enmiendas:

#### Artículo 1º

##### Nº2

Se reemplazó el encabezado del literal f) por el siguiente:

“f) Agréganse los siguientes literales h) e i):”.

##### Nº3

Se sustituyó el encabezado del literal b) de este numeral por el siguiente: “Intercálase la siguiente letra e), pasando la actual letra e) a ser letra f)”.

##### Nº8

Se reemplazó el encabezado del literal d) por el siguiente: “d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto y sexto:”.

##### Nº9

Se sustituyó el literal c) de este numeral, por el siguiente:

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 y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3º, inciso primero, letra e) de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto, deberá descontarse del o los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso, tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.

Se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio haya sido interrumpido, paralizado o no prestado por 4 horas o más en forma continua.”.

N°10

Se reemplazó el literal d) de este numeral por el siguiente:

“d) En el inciso segundo, intercálanse las expresiones “denuncia ante” entre las palabras “mediador o” y “el Servicio”, y, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, agrégase la siguiente frase:

“Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por esta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio”.”.

N°12

Se reemplazó el inciso final del artículo 31, propuesto en este numeral, por el siguiente:

“En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”

N°13

Se modificó el artículo 34, propuesto en este numeral, de la forma que a continuación se señala:

a) Agrégase a continuación de la oración “podrá el Servicio” la expresión “o el tribunal competente”.

b) Suprímese la expresión “del Servicio” que precede al punto aparte (.).

N°19

Se agregó al artículo 50, propuesto en este numeral, el siguiente inciso final:

“Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”.

## N°20

Se sustituyó el inciso quinto del artículo 50 A, propuesto en este numeral, por los siguientes incisos quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo, nuevos, pasando los incisos sexto y séptimo a ser décimo primero y décimo segundo, respectivamente:

“El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual. El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado.

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.

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. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.

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



tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los 30 días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia.

Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización, 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.”.

#### N°22

Se intercaló en el inciso primero del artículo 50 C, que se propone en este numeral, a continuación del punto y aparte que pasa a ser punto seguido, la siguiente oración final: “En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.”.

#### N°23

Se reemplazó en el artículo 50 F, propuesto en este numeral, la expresión “o del tribunal, según corresponda,” por la siguiente: “, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto,”.

#### N°26

Se reemplazó el inciso tercero del artículo 50 H, propuesto en este numeral, por el siguiente:

“La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo.”

Se incorpora en el inciso quinto del artículo 50 O, propuesto en este numeral, a continuación de la expresión “inciso quinto” lo siguiente: “y siguientes”.

Se agrega en el inciso primero del artículo 50 P, propuesto en este numeral, a continuación de la expresión “impondrá la” lo siguiente: “establecida en aquella que contemple una”.

#### N°31

En el literal b) se eliminó la oración final, “y no procederá la suspensión de la vista de la causa por el motivo establecido en el N° 5 del artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.” reemplazando la coma (,) que la precede por un punto aparte (.)

### N°33

Se reemplazó en el inciso primero del artículo 54 Ñ, propuesto en este numeral, la frase “podrá decretar” por “decretará” y se elimina la palabra “significativamente”.

### N°40

Se incorporó al literal r), propuesto en este numeral, el siguiente encabezado previo: “r) Agrégase en el inciso segundo, el literal r) siguiente:” y se eliminó el literal w) pasando el literal x) a ser w).

### Artículo 3°

Se reemplazó la letra “l” por la letra “m”, las dos veces que aparece.

### Disposiciones transitorias

#### Artículo 1° transitorio

Se intercala entre la frase “50 C” y el punto y coma (;), la siguiente frase: “, con excepción de la oración final de su inciso primero”.

\*\*\*\*\*

Se agrega un artículo décimo primero transitorio del siguiente tenor:

“Artículo décimo primero transitorio.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N° 19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo primero, numeral 22) de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.

Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y

cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.

Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los Juzgado de Policía Local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 18.120.”.

\*\*\*\*\*

**IV.- INDICACIONES RECHAZADAS O DECLARADAS INADMISIBLES.**

Se rechazaron las siguientes indicaciones:

1.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para suprimir el numeral 1) del artículo 1°.

2.- Del diputado señor Gutiérrez, don Hugo, para agregar al artículo 1° el siguiente numeral 2), pasando el 2) a ser 3) y así sucesivamente:

“2) Derógase el artículo 2° bis.”.

3.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para agregar al artículo 1° el siguiente numeral 2), pasando el 2) a ser 3) y así sucesivamente:

“2) Reemplazase el artículo 2° bis por el siguiente:

“Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de prestación de servicios de utilidad pública en su relación con los usuarios o consumidores reguladas por leyes especiales y sujetas a la fiscalización de un órgano especializado de la Administración del Estado, 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 el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, no pudiéndose en tales casos aplicar las sanciones que prevé la presente ley cuando la misma conducta o una similar puedan ser sancionadas administrativamente en virtud de una ley especial.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, 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.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, al numeral 2) del artículo 1º, del siguiente tenor:

a) Para agregar al inicio de la frase propuesta en la letra a) de este numeral, el vocablo “sólo”.

b) Para eliminar el literal c).

c) Para eliminar los literales e) y f).

5.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, al numeral 3) del artículo 1º, del siguiente tenor:

a) Agrégase la siguiente letra a) pasando la letra a) a ser b) y así sucesivamente:

“a) Reemplázase el inciso primero por el siguiente:

“Los ingresos que obtengan las organizaciones de que trata este párrafo con sus actividades, servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos. Por tanto, en ningún caso podrán:”.

b) Para reemplazar la letra a), que pasaría a ser b), por la siguiente:

“b) Desarrollar actividades lucrativas o repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades, cualquiera sea su naturaleza, origen o denominación, entre sus miembros fundadores, directores, socios, asociados, sucesores, continuadores, afiliados o 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”.

6.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, al numeral 4 del artículo 1º, del siguiente tenor:

a) Para eliminar el literal a), y

b) Para agregar en el párrafo contenido en el literal c), sustituyendo el punto final (.) por una coma (,), la siguiente frase:

“preservando siempre la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo”.

7.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para eliminar el numeral 5) del artículo 1°.

8.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar en el numeral 5) del artículo 1°, la frase “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente” por la siguiente: **“Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el órgano jurisdiccional competente”**.

9.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para eliminar el numeral 6) del artículo 1°.

10.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar la frase final que se propone en el numeral 6) del artículo 1°, al artículo 17 K de la ley, por la siguiente: **“que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales”**.

11.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar el numeral 7) del artículo 1°, por el siguiente:

7) Reemplázase el inciso 2° del artículo 23 por el siguiente:

“Serán sancionados con multa de cien a mil unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos que, causando perjuicio a los consumidores, pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, que causen perjuicio a los consumidores, con excepción del transporte aéreo”.

12.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para modificar el numeral 8) del artículo 1°, en el siguiente sentido:

a) Para eliminar el literal c).

b) Para reemplazar en el literal c) la frase “El servicio o el juez” por la frase “El órgano jurisdiccional”.

13.- Del diputado señor Monckeberg para reemplazar en el literal d) del numeral 8) del artículo 1° la expresión “30% de las ventas” por “20% de las utilidades”.

14.- De la diputada señora Turres, doña Marisol, para agregar al final del inciso quinto que se propone en la letra d) del numeral 8) del artículo 1°, el siguiente inciso:

“Lo dispuesto en este inciso no se aplicará a las empresas reguladas por leyes especiales, respecto de las cuales esas leyes determinan la aplicación de multas por infracción a sus disposiciones”.”.

15.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para modificar el numeral 10) del artículo 1° en el siguiente sentido:

a) Para eliminar el literal a).

b) Para añadir en el literal d), a continuación de la 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”, la siguiente: “Asimismo, el plazo se interrumpirá por requerir el afectado la intervención del Servicio Nacional del Consumidor”.

c) Para reemplazar el literal e) por el siguiente:

e) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

“Las sanciones impuestas como consecuencia de dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria”.

16.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para eliminar el numeral 14 del artículo 1°.

17.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para sustituir en el inciso tercero del artículo 35, propuesto en el numeral 14 del artículo 1°, la frase “Servicio o juez competente, en su caso”, por: “órgano jurisdiccional competente”.

18.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para eliminar el numeral 15 del artículo 1°.

19.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar en el inciso segundo del artículo 41 propuesto en el numeral 15 del artículo 1°, las expresiones “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”, por: “Si el órgano jurisdiccional competente 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”.

20.- Del diputado señor Squella, don Arturo, para modificar el artículo 50 A agregado por el numeral 20 del artículo 1°, de la siguiente manera:

a) Para reemplazar en su inciso segundo la expresión “cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria” por la siguiente: **“en defensa del interés individual”**.

b) Para eliminar su inciso tercero.

21.- De la diputada señora Turres, doña Marisol y de los diputados señores Monckeberg, don Cristián y Squella, don Arturo, para sustituir en el artículo 50 A, agregado por el numeral 20 del artículo 1°, el guarismo “veinticinco” por “diez”.

22.- Del diputado Monckeberg, don Cristián para reemplazar en el literal c) del artículo 50 A, agregado por el numeral 20 del artículo 1°, el guarismo “cinco” por “diez”.

23.- De los diputados señores Rincón, don Ricardo y Saffirio, don René, para agregar el siguiente párrafo final en el literal e) del artículo 50 A, agregado por el numeral 20 del artículo 1°:

**“La carga probatoria para demostrar la veracidad de los puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos, recaerá sobre la parte demandada.”**

24.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar el artículo 50 F, propuesto en el numeral 23 del artículo 1°, por el siguiente:

**“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, podrá ordenar aun de oficio su custodia en el lugar que señale. El tribunal podrá ordenar siempre 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 fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes”.**

25.- De la diputada señora Turres, doña Marisol, para agregar al final del inciso primero del artículo 50 H, propuesto en el numeral 26 del artículo 1°, lo siguiente:

**“Lo anterior no será aplicable en aquellos casos en que existan Superintendencias u otros organismos sectoriales especializados, encargados de aplicar sanciones a las empresas reguladas o proveedores supervigilados por estas”.**

26.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo, para suprimir el inciso segundo del artículo 50 J, propuesto en el numeral 26 del artículo 1°.

27.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Squella, don Arturo, para suprimir la letra e) del artículo 50 N, propuesto en el numeral 26 del artículo 1°.

28.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para sustituir el artículo 50 O, propuesto en el numeral 26 del artículo 1°, por el siguiente:

**“Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional que apliquen sanciones procederán los recursos contemplados en el artículo 59 de la Ley 19.880, que Establece las Bases del Procedimiento Administrativo.”.**

29.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para reemplazar el inciso final del artículo 50 O, propuesto en el numeral 26 del artículo 1°, por el siguiente:

**“En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, sólo procederá el recurso de casación en aquellas causas cuya cuantía exceda de mil Unidades Tributarias Mensuales. Para estos efectos la cuantía se determinará por el monto total que resulte de la suma del monto de lo pedido por indemnización de perjuicios y por la multa impuesta por el Servicio.”**

30.- Del diputado Monckeberg, don Cristián, para incorporar al numeral 28 del artículo 1°, una letra a) nueva, pasando la actual a ser b) y así sucesivamente:

“a) Intercálase en la letra a) del numeral 1, entre la palabra “consumidor” y el punto y coma (;), la expresión “, siempre que no haya existido un procedimiento de mediación colectiva previamente”.

31.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para agregar un literal a) en el numeral 28 del artículo 1°, del siguiente tenor, pasando el literal a) a ser b) y así sucesivamente:

a) Remplázese en la letra a) del N°1 el punto y coma (;) por una coma (,) agregando a continuación la siguiente oración: “salvo cuando hubiese conocido en sede administrativa de los hechos infraccionales objeto de la demanda colectiva.”.

32.- Los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Monckeberg, don Cristián; Rincón, don Ricardo y Trisotti, don Renzo, formularon indicación para suprimir el literal b) del numeral 28 del artículo 1°.



33.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para agregar en el numeral 28 del artículo 1º, el siguiente literal c):

c) Para agregar en el numeral 2), luego del segundo punto seguido la siguiente frase: “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor, el que podrá demandarse individualmente por los afectados según las reglas previstas en el párrafo primero del Título XIV del Libro I del Código de Procedimiento Civil”.

34.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para incorporar en el inciso final del artículo 54 Ñ, contenido en el numeral 33 del artículo 1º, a continuación del punto aparte que pasa a ser seguido, el siguiente texto: “Durante el proceso de mediación no podrán pedirse de manera obligatoria antecedentes o documentos a las partes intervinientes, la cuales podrán sin embargo entregarlos de manera voluntaria.”.

35.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para reemplazar el literal a) del numeral 40 del artículo 1º, por el siguiente:

“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.

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 funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, previa autorización judicial, para ingresar a inmuebles o dependencias del proveedor, tomar registros del sitio o bienes determinados, 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 al Juez competente el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.”.

36.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para reemplazar en el inciso cuarto de la letra e) del numeral 40 del artículo 1°, la expresión “se podrá” por la frase “se deberá”.

37.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para eliminar el inciso final de la letra e) contenida en el numeral 40 del artículo 1°.

38.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para agregar al final del inciso segundo de la letra f) del numeral 40 del artículo 1°, la expresión “previa autorización judicial.”.

39.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, formularon las siguientes indicaciones al numeral 40 del artículo 1°:

a) Para eliminar el literal ñ).

b) Para reemplazar el literal o) por el 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. Esta información estará sometida al deber de reserva o secreto, y la infracción de este deber será constitutiva de infracción grave a la probidad administrativa”.

c) Para reemplazar el literal t) por el siguiente:

“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. La solicitud correspondiente no podrá incluir la entrega de antecedentes que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor”.

d) Para reemplazar el numeral ii) del literal u) por el siguiente:

“ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local”, por “el juez de letras en lo civil que corresponda, quien podrá decretar la incautación de la documentación requerida y sustanciará el asunto conforme a las reglas contempladas en el párrafo primero del Título XIV Libro II del Código de Procedimiento Civil”

e) Para eliminar el literal x).

40.- De los diputados señores Coloma, don Juan Antonio y Trisotti, don Renzo, para eliminar en el artículo 59 BIS, propuesto en el numeral 42 del artículo 1°, la siguiente frase final “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.”.

41.- Del diputado señor Hasbún, don Gustavo, para agregar en el artículo 1° un numeral 45 del siguiente tenor:

45) Para incorporar un artículo 59 quinquies, del siguiente tenor:

“Artículo 59 quinquies .- Los afectados que estimen que las resoluciones del Servicio no se ajustan a la ley, los reglamentos y demás disposiciones que le corresponda aplicar, podrán reclamar ante la Corte de Apelaciones correspondiente, dentro de un plazo de quince días hábiles, contado desde la notificación de la resolución que se impugna, para que las deje sin efecto.

La Corte deberá pronunciarse en cuenta sobre la admisibilidad del recurso.

Admitido el recurso, la Corte de Apelaciones dará traslado de éste al Servicio, notificándolo por oficio, y éste dispondrá del plazo de quince días, contado desde que se notifique la reclamación interpuesta, para evacuar el informe respectivo.

Evacuado el traslado por el Servicio, o vencido el plazo de que dispone para emitir su informe, la Corte ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará extraordinariamente a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala.

La Corte dictará sentencia dentro del término de quince días, la cual podrá ser apelada ante la Corte Suprema dentro del plazo de diez días hábiles, la que resolverá en cuenta.”.

Se declararon inadmisibles las siguientes indicaciones:

1.-De la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo, para incorporar en el literal d) del numeral 40 del artículo 1°, a continuación de la expresión “Director Nacional del Servicio” la oración “. Si el ejercicio de esta facultad incide en sectores regulados, se requerirá además la concurrencia de la superintendencia o autoridad respectiva.”.

2.- De la diputada señora Turres, doña Marisol y los diputados señores Coloma, don Juan Antonio; Squella, don Arturo y Trisotti, don Renzo, para reemplazar en el inciso quinto del literal e) del numeral 40 del artículo 1°, la frase “deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica” por “éstas deberán ser suscritas además por la superintendencia o autoridad respectiva.”.

3.- Del diputado señor Monckeberg, don Cristián, para reemplazar en el literal e) del numeral 40 del artículo 1°, los incisos primero y segundo por los siguientes:

“e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley, previo informe positivo del Consejo Técnico. 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.

Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico, el que emitirá un informe en relación a la conveniencia de dictar normas en relación a un determinado tema. En la medida que el Consejo estime procedente la dictación de normas e instrucciones, procederá a la elaboración del texto definitivo, el que podrá ser objeto de modificaciones por parte del Director Nacional en la medida que las enmiendas no sean sustanciales. 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.”.

#### **V.- TEXTO DEL PROYECTO CON LAS ENMIENDAS APROBADAS POR LA COMISIÓN.**

De aprobarse las enmiendas introducidas por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento al proyecto aprobado por la Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo, su texto quedaría de la siguiente manera:

#### **P R O Y E C T O   D E   L E Y:**

“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) Agréganse los siguientes literales h) e i):**

“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) Intercálase la siguiente letra e), pasando la actual letra e) a ser 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 incisos cuarto, quinto y sexto:**

“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 y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e) de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto, deberá descontarse del o los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso, tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza.**

**Se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio haya sido interrumpido, paralizado o no prestado por 4 horas o más en forma continua.”.**

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, 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”, y, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, agrégase la siguiente frase:**

**“Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo por esta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio 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 y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución**



**que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.**

13) Reemplázase el artículo 34 por el siguiente:

“Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio **o el tribunal competente**, 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.”.

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.

**Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”.**

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 tuvieron lugar con infracción a esta ley, corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual. El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la**

que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado.

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.

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. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.

Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los 30 días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia.

Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización, 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. **En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.**

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, **del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto**, 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, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio. 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 **y siguientes** 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 establecida en aquella que contemple una** 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.”.**

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 **decretará** 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 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) Agrégase en el inciso segundo, el literal r) siguiente:**

“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 consignan 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 N°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.”.

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:

2) Deberán declarar a través de sus revistas y páginas web institucionales sus fuentes de financiamiento certificadas por una auditoría independiente.

3) 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.”.

4) 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 N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el siguiente literal **m)**:

“**m)** 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, **con excepción de la oración final de su inciso primero**; 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 impositibilidad 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 **un** 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.

**Artículo décimo primero transitorio.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N° 19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo primero, numeral 22) de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.**

**En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.**

**Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar**

claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.

Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los Juzgado de Policía Local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 18.120.”.

\*\*\*\*\*

Tratado y acordado en sesiones de 10 de diciembre de 2014; 7, 14 y 21 de enero; 4, 11 y 18 de marzo; 8, 15 y 22 de abril; 6 y 7 de mayo de 2015, con la asistencia de la diputada señora Turres, doña Marisol y de los diputados señores Alvarez-Salamanca, don Pedro; Andrade, don Osvaldo; Arriagada, don Claudio; Ceroni, don Guillermo; Chahin, don Fuad; Chávez, don Marcelo; Coloma, don Juan Antonio; Farcas, don Daniel; Gutiérrez, don Hugo; Insunza, don Jorge; Monckeberg, don Cristián; Saffirio, don René; Soto, don Leonardo (Presidente); Squella, don Arturo; Trisotti, don Renzo y Tuma, don Joaquín.

Asistieron, además, la diputada señora Nogueira, doña Claudia y los diputados señores Gahona, don Sergio; Monckeberg, don Nicolás; Pérez, don Leopoldo; Schilling, don Marcelo; Walker, don Matías.

Sala de la Comisión, a 6 de mayo de 2015.



**JUAN PABLO GALLEGUILLLOS JARA**  
Abogado Secretario de la Comisión