

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	PROYECTO DE LEY: "ARTÍCULO 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:	ARTÍCULO 1°	<u>Artículo 1°</u>	PROYECTO DE LEY "ARTÍCULO 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:
Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) El no ser discriminado		- Insertar el siguiente número 1, nuevo: "1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3°:	Número 1. Artículo 3°	1. Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, en el artículo 3°:

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.				

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		“Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 F; b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras; c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de	Inciso segundo Letra a) -Reemplazar el numeral “17 F” por “17 G.-”, (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado); e intercalar a continuación, antes del punto y coma (“,”), la frase“, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas”. (Mayoría de votos 3 a favor y 2 en contra. Indicación número 1).	“Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G.-, y <i>ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas;</i> b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras; c) A la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		sus obligaciones, una vez extinguidas éstas; d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”. (Indicación N° 1 B) del Honorable Senador señor Tuma), letras g), h), i), l) y m), unanimidad 5 x 0)		cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas; d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera, y e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”.
	1. Agréganse a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 bis, 16 ter, 16	N° 1 - Pasa a ser numeral 2, con las siguientes modificaciones: - Sustituir su encabezado por el que se indica a continuación: “2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A al 17 J:”.	Número 2. Reemplazar en su encabezado, la expresión “17 A al 17 J” por “17 A.- a 17 L.-”.	

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	quáter, 16 quinquies, 16 sexies y 16 septies:	(Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).	(Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	
		- Intercalar enseguida, como artículo 17 A, el contenido en el numeral 2 del artículo 1°, con las siguientes enmiendas: - Insertar las palabras “en términos simples”, entre las expresiones “deberán informar” y “el cobro de bienes y servicios”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Agregar al final, en punto seguido, la siguiente oración “Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.”. (Indicación N° 1 D) del Honorable Senador señor Tuma), unanimidad 5 x 0)		2. Agréganse a continuación del artículo 17, los siguientes artículos 17 A.- a 17 L.-: "Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 16 bis - Pasa a ser artículo 17 B, con las siguientes enmiendas: Inciso primero - Redactar el encabezado del inciso primero en los siguientes términos:	Artículo 17 B.-	
	"Artículo 16 bis.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o con sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica u otros proveedores de dichos productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y	"Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y		Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	transparencia, lo siguiente: a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos o tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso.	transparencia, lo siguiente:”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). Letra a) - Sustituir por la conjunción copulativa “y” la disyuntiva “o” escrita entre los vocablos “costos” y “tarifas”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Agregar al final, después de la expresión “incentivos por uso”, la frase “de los servicios y productos financieros”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).	Letra b)	mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor. c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente. d) En el caso que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve a la contratación de otros productos o servicios	Letra b) - Intercalar la palabra “legales” a continuación de la expresión inicial “Las causales”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). Letra d) - Reemplazar la expresión	Suprimir el término “legales”. (Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención. Indicación número 5). Letra d) -Reemplazar el numeral “17 G” por “17 H.-”. (Unanimidad 5x0).	b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor. c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente. d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H.-, en el caso de que se

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma.	inicial “En el caso que” por la oración “Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 G, en el caso de que”. (Indicación N° 3, unanimidad 5 x 0). - Eliminar la preposición “a” escrita entre la palabra “conlleve” y la expresión “la contratación”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Intercalar los términos “por ley”, a continuación del vocablo “obligatorios”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Sustituir la frase final “y una aprobación expresa del consumidor mediante su firma”, por esta otra: “debiendo ser	Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado). -Intercalar a continuación de la frase “mediante su firma” y antes del punto aparte (“.”), la expresión “en el mismo”. (Unanimidad 5x0. Indicación número 6).	contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifique cada uno de los productos o servicios prestados, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	e) Indicar si la institución cuenta con un sistema de atención de reclamos y con los servicios de un defensor del cliente en el evento de que se susciten controversias no resueltas por las partes. En ambos casos, señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios. f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.	aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma”. (Indicación N° 4, unanimidad 5 x 0). Letra e) - Reemplazarla por la que sigue: “e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.”. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		e) Indicar si la institución cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios. f) Indicar si el contrato cuenta o no con Sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de ajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean	- Agregar enseguida, a continuación de la letra f), una letra g), nueva, del siguiente tenor: “g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”. (Indicación N° 1) del Ejecutivo e indicación N° 5 de la Honorable Senadora señora Allende, unanimidad 5 x 0). Inciso segundo		g) Señalar la existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos a través de los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor. Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines, deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con 30 días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia. El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.	- Sustituir la expresión “mecanismos de ajuste” por “mecanismos de reajuste”. (Indicación N° 7 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). - Expresar en letras el guarismo “30”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Rechazar la oración final “El silencio del consumidor no obstará a su derecho a reclamo respecto de los cambios que no se ajustan al contrato.”. (Indicación N° 7, unanimidad 5 x 0).		dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor, por lo menos, con treinta días hábiles de anticipación respecto de su entrada en vigencia.
			- - - Intercalar el siguiente artículo 17 C.-, nuevo:	

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			“Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.”.(Unanimidad 4x0. Indicaciones números 47 y 65). - - -	Artículo 17 C.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.
		Artículo 16 ter - Pasa a ser artículo 17 C, con las siguientes enmiendas:	Artículo 17 C.- Pasó a ser artículo 17 D.-, con las siguientes modificaciones:	

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Artículo 16 ter.- Los proveedores de aquellos servicios financieros pactados por contratos de adhesión que determine el reglamento deberán comunicar periódicamente y cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de	Inciso primero - Suprimir el pronombre “aquellos” que antecede a los términos “servicios financieros” y la frase “que determine el reglamento”, que sigue a la expresión “contratos de adhesión”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Agregar una coma a continuación del adverbio “periódicamente”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - Intercalar la frase “dentro del plazo máximo de tres días hábiles”, entre la conjunción “y” y la frase “cuando lo solicite el consumidor”. (Indicación N° 1 B), letra m), del Honorable Senador señor Tuma, unanimidad 5 x 0).		Artículo 17 D.- Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	acuerdo al artículo 62. Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad, en la medida que se trate de contratos de duración indefinida y siempre que	- Insertar el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando en consecuencia los siguientes a ser incisos tercero, cuarto, quinto y sexto, respectivamente: “Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.”. (Indicación del Honorable Senador señor Gómez, unanimidad 3 x 0). Inciso segundo (pasa a ser tercero)		acuerdo al artículo 62. Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato. Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Los proveedores de créditos no podrán retrasar injustificadamente el término de contratos de créditos, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso injustificado cualquier demora superior a 10 días una vez extintos totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor	- Rechazar la oración “en la medida que se trate de contratos de duración indefinida” y la coma que la precede, y reemplazar el adjetivo indefinido “cualquier”, escrito antes de la palabra “costo”, por el artículo determinado “el”. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). Inciso tercero (pasa a ser cuarto) - Sustituir la expresión “10 días” por “diez días hábiles”, las dos veces que aparece; reemplazar el vocablo “extintos” por	Inciso cuarto Eliminar las expresiones “injustificadamente” e “injustificado”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 9).	específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	decide terminar, incluido cualquier costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, sin retraso injustificado y dentro del plazo de 10 días, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad. En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo expresa solicitud del deudor. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días.	“extinguidas”; sustituir el adjetivo indefinido “cualquier”, escrito antes de la palabra “costo”, por el artículo determinado “el”, y eliminar la expresión “sin retraso injustificado y” (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). Inciso cuarto (pasa a ser quinto) - Sustituir la oración final “escriturar el alzamiento de la hipoteca dentro del plazo de 30 días”, por la siguiente: “otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles”. (Indicación N° 3 del Honorable Senador señor Navarro e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	Inciso quinto -Intercalar la expresión “contrato de”, a continuación de la frase “no podrá incluirse en el” y antes del vocablo “mutuo”. -Reemplazar la frase “salvo expresa solicitud del deudor” por “salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico”. (Unanimidad 3x0. Indicaciones números 10 y 11).	pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad. En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otras hipotecas que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		- Insertar luego un inciso sexto, nuevo, del siguiente tenor: “Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.”. (Indicación N° 9, unanimidad 5 x 0).		la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles. Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica, no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.
	Artículo 16 quáter.- El incumplimiento del artículo 16 bis y de los reglamentos dictados para su ejecución, por parte de un proveedor en un contrato de adhesión, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado	Artículo 16 quáter - Pasa a ser artículo 17 D, con las siguientes enmiendas: - Rechazar el inciso primero. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	Artículo 17 D.- Pasó a ser 17 E.-, con las siguientes modificaciones:	

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	como una sola infracción con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 16 bis. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, además de la indemnización que determine a favor del consumidor. Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.	- En el inciso segundo, que pasa a ser primero, reemplazar la referencia al artículo “16 bis” por “17 B” y la expresión “en caso que” por “en caso de que”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).	Inciso primero Sustituir la expresión “además” por la frase “sin perjuicio”, y la expresión “determine” por la frase “pudiere determinar”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 13).	Artículo 17 E.- El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B.-. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor. Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
				consumidor.
	Artículo 16 quinquies.- En la promoción de productos financieros o seguros al público en general, los proveedores no podrán utilizar prácticas comerciales que impliquen restringir, de cualquier forma, el derecho a la libre elección del consumidor. Se entenderán como conductas atentatorias contra la libre elección del consumidor, entre otras, las siguientes: a) La emisión y/o envío de productos o contratos representativos de ellos, no solicitados al domicilio o lugar de trabajo del titular. b) La venta directa de productos financieros en la vía	Artículo 16 quinquies - Pasa a ser artículo 17 E, sustituido por el que sigue: “Artículo 17 E.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.”. (Indicación N° 12, unanimidad 4 x 0).	Artículo 17 E.- Pasó a ser 17 F.-, sin enmiendas.	Artículo 17 F.- Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	pública y en espacios o recintos educacionales y, o de concurencia habitual de adultos mayores. Esta limitación no puede significar una restricción a la publicidad masiva e indirecta.			
		- Insertar enseguida un artículo 17 F, nuevo, conformado en parte con disposiciones del artículo 16 sexies, cuyo texto es el siguiente: “Artículo 17 F.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración,	Artículo 17 F.- Pasó a ser 17 G.-, con las siguientes modificaciones: Incorporar un inciso segundo, nuevo, con la redacción siguiente:	Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		dicción, repeticiones y nivel de audición. Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la	“Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 16). Inciso segundo Pasó a ser inciso tercero, con las siguientes enmiendas: Reemplazar la conjunción “y” que figura entre los vocablos “costos” y “tarifas”, por una coma (“,”); intercalar luego de la palabra “tarifas”, seguida de una coma (“,”), la frase “condiciones y vigencia”; y suprimir luego de la palabra “conjuntamente”, la expresión	tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición. <i>Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.</i> Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito, todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.”. (Indicación N° 14 e indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	“y las condiciones que rigen a cada uno de ellos”. (Unanimidad 3x0. Indicaciones números 14, 15 y 16).	información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.
	Artículo 16 sexies.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor: a) impone la contratación al consumidor de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar da esa manera con	Artículo 16 sexies - Pasa a ser artículo 17 G, con las siguientes enmiendas: - Redactar la letra a) del inciso primero de la manera que se expresa enseguida: “a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y”. (Indicación N° 13, unanimidad 5 x 0).	Artículo 17 G.- Pasó a ser 17 H.- con la siguiente enmienda:	Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada, si el proveedor: a) impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y b) no lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias. Los proveedores deberán informar en toda cotización y publicidad todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos ofrecidos conjuntamente y las condiciones que rigen a cada uno de ellos. Asimismo, deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso que se contraten separadamente. Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resciliación de este último por parte del consumidor,	- El inciso segundo pasó a integrar el artículo 17 F, sustituido en la forma que se ha explicado anteriormente. - En el inciso tercero, que pasa a ser segundo, reemplazar la palabra “cambios” por “aumentos”; el vocablo “tasas” por “tasas de interés”, y el término “resciliación” por “resolución”. (Indicación N° 15 y artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		contratar de esa manera con otros proveedores; o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias. Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor. Los proveedores tampoco podrá cambiar los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas de los productos contratados en forma conjunta o accesoria a un crédito hipotecario o de consumo, mientras se encuentre pendiente el plazo de vencimiento final de éstos. Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, sí el defensor del cliente resuelve en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá revertir el cambio y devolver al consumidor los cargos en exceso cobrados por	- Suprimir el inciso cuarto. (Indicación N° 17, unanimidad 5 x 0). - Sustituir el inciso quinto, que pasa a ser tercero, por el que se indica a continuación: “Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.”. (Indicación N° 1) del	Inciso tercero Reemplazar la frase “si el Servicio de Atención al Cliente o el Mediador resuelven en forma favorable”, por “si el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Árbitro Financiero acoge”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 19 A).	ello no obedece a causas imputables al consumidor. Tratándose de aquellos contratos con el Sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Árbitro Financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	el proveedor. El pronunciamiento del defensor del cliente deberá efectuarse dentro de los 30 días corridos contados desde su interposición. Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor. Tratándose de aquellos contratos de adhesión sin el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley o de un proveedor que no cuenta con el servicio de defensor de cliente, el reclamo interpuesto por el	Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). - La primera oración del inciso sexto ha pasado a formar parte del inciso segundo del artículo 56 que se propone más adelante. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). - Eliminar la segunda oración de este inciso, que es del tenor siguiente: “Transcurrido que sea el plazo reseñado y el defensor no hubiere evacuado su respuesta, el reclamo se entenderá resuelto en favor del consumidor.”. (Indicación N° 18, unanimidad 4 x 0). - Rechazar el inciso séptimo. (Indicación N° 17, unanimidad 4 x 0).		devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	consumidor por incumplimiento de lo señalado en este artículo, suspenderá cualquier cambio en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos o tarifas del producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, hasta que dicho reclamo sea totalmente resuelto. El incumplimiento de este artículo será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.	- Rechazar el inciso octavo. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). - Agregar como inciso cuarto, el siguiente, nuevo: “El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar la compra de bienes o servicios de consumo a que se realice exclusivamente a través de un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos	Inciso cuarto Intercalar la preposición “que” entre la voz “condicionar” y la frase “la compra”; y suprimir la expresión “a que”, que figura entre el vocablo “consumo” y la frase “se realice exclusivamente” (Unanimidad 9x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente a través de un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.”. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.
	Artículo 16 septies.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, éste podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando. En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o	Artículo 16 septies - Pasa a ser artículo 17 H, con las siguientes enmiendas: - En el inciso primero, eliminar la palabra “éste” escrita antes de la forma verbal “podrá”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).	Artículo 17 H.- Pasa a ser 17 I.-, sin enmiendas.	Artículo 17 I.- Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando. En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	abono que corresponda en la obligación concernida. La inejecución de la revocación informada al proveedor del bien o servicio dará lugar a indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo. En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor, la circunstancia que la revocación deba ser puesta en práctica por un tercero.	- En el inciso tercero, reemplazar el sustantivo “bien” por “producto” e intercalar el artículo “la” antes de la palabra “indemnización”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0). - En el inciso cuarto, eliminar la coma escrita después de la palabra “proveedor”; agregar la preposición “de” luego del vocablo “circunstancia”, y sustituir la frase “puesta en práctica” por el término “ejecutada”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		o abono que corresponda en la obligación concernida. La inejecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo. En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.
		- Insertar a continuación los siguientes artículos 17 I y 17 J, nuevos:		

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		“Artículo 17 I.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple: a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y c) los fundamentos y las	Artículo 17 I.- Pasa a ser 17 J.-, sin enmiendas.	Artículo 17 J.- Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmada por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple: a) los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar; b) los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso, y c) los fundamentos y las

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”. (Indicación N° 19, unanimidad 5 x 0). “Artículo 17 J.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 I y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”. (Indicación N° 1) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	Artículo 17 J.- Pasó a ser 17 K.-, con la siguiente enmienda: Reemplazar el numeral “17 I” por “17 J.-”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera. Artículo 17 K.- El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B.- a 17 J.- y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.
	2. Agrégase, a continuación de su artículo 17¹, el siguiente artículo 17 A: "Artículo 17 A.- Los	<u>N° 2</u> - Como se dijo más arriba, pasó		

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar el cobro de bienes y servicios ya prestados en términos simples, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato.".	a ser artículo 17 A, en el número 2 del artículo 1°, con las enmiendas allí reseñadas.		
			- - - Intercalar el siguiente artículo 17 L.-, nuevo: “Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se le exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o a través de publicidad engañosa, sin la	<i>Artículo 17 L.- Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se le exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o a través de publicidad engañosa, sin la</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.”. (Unanimidad 4x0. Indicación número 17). ---	<i>cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.”.</i>
Artículo 26.- Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.	3. Agréganse en el artículo 26, a continuación del punto final (.), que pasa a ser seguido (.), las siguientes oraciones: "El plazo contemplado en este inciso primero se suspenderá	<u>N° 3</u> - Reemplazarlo por el siguiente: “3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero: “El plazo contemplado en el inciso precedente se		3. Intercálase en el artículo 26, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual a ser inciso tercero: “El plazo contemplado en el inciso precedente se

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.	cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo establecido en la letra f) del artículo 58 de esta ley. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluido este trámite ante ese servicio."	suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."." (Indicación N° 2) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el Mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."
Artículo 30.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de				

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que	4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento."			4. Agrégase en el inciso cuarto del artículo 30, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente frase: "La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento."

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.				
	5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V Del sello SERNAC y de los defensores de los clientes", pasando a ser VI el actual Título V, y agrégase bajo su epígrafe, el siguiente artículo 55:	N° 5 - Sustituir el encabezado por el siguiente: "5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:". (Indicación N° 21 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	Número 5. - Sustituir, en su encabezado, la denominación "del Mediador", por la frase "del Sistema de Solución de Controversias". (Unanimidad 9x0. Indicaciones números 25 y 25 A). - Eliminar, en su encabezado, la denominación "55 E". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	5. Añádese, a continuación del artículo 54 G, el siguiente Título: "Título V del Sello SERNAC, del Servicio de Atención al Cliente y del Sistema de Solución de Controversias", pasando a ser VI el actual Título V, y agréganse bajo su epígrafe los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H:
		Artículo 55	Artículo 55.-	

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un "sello SERNAC" a los contratos de adhesión de servicios y productos financieros. Para acceder a este sello, los bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros, y en general de cualquier producto financiero, deberán cumplir con las siguientes condiciones: 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que los contratos sometidos voluntariamente a su	- Reemplazarlo por los siguientes artículos 55, 55 A, 55 B, 55 C, 55 D, 55 E, 56, 56 A, 56 B, 56 C, 56 D, 56 E, 56 F, 56 G y 56 H, nuevos: "Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor podrá otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero.	Inciso primero Sustituir el término "podrá" por "deberá"; y agregar, entre el término "financiero" y el punto aparte ("."), que se reemplaza por dos puntos (":"), la siguiente oración "¿, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones". (Mayoría de votos 4 a favor y 1 abstención. Indicación número 26). Inciso segundo Suprimir su encabezado, pasando sus numerales 1.-, 2.- y 3.-, a formar parte del inciso primero. (Mayoría de votos 4	"Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor <i>deberá</i> otorgar un Sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, <i>cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:</i> 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	conocimiento se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella. 2.- Que permitan al consumidor recurrir voluntariamente a un sistema imparcial de defensor del cliente que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones por cualquier producto o servicio financiero, organizado por las entidades indicadas en este artículo, en forma exclusiva o conjunta, y gratuito para el consumidor. Las decisiones del defensor serán siempre voluntarias para el consumidor, pero obligatorias para la entidad que corresponda si el consumidor la acepta expresamente y renuncia a las demás acciones y derechos que le confiere la ley.	Para acceder a este Sello, las entidades señaladas en el inciso anterior que lo soliciten, deberán cumplir con las siguientes condiciones: 1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;	a favor y 1 abstención. Indicación número 29);	siguiente, se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	El sello mantendrá su validez mientras permanezcan vigentes las normas legales o reglamentarias que se constataron para su otorgamiento y tendrá una validez máxima de dos años. Se tendrá especial consideración para la renovación de este sello la existencia de multas establecidas en esta ley, en referencia con dicho contrato y el número de reclamos de los usuarios contra la aplicación del citado instrumento. La eliminación del "sello SERNAC" en un contrato determinado obligará al proveedor del servicio o producto financiero a informarlo a sus clientes, según lo dispuesto en el reglamento.".	2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y 3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el	e intercalar en este último numeral 3.-, a continuación de la expresión "Mediador", la frase "o a un Árbitro Financiero", y reemplazar la	2.- Que cuenten con un Servicio de Atención al Cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y 3.- Que permitan al consumidor recurrir a un Mediador o a un Árbitro Financiero que resuelva las controversias, quejas o

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente. Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros: 1.- Tarjetas de crédito y de débito; 2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito;	expresión “resuelto” por “respondido”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 31 A). Inciso tercero Pasó a ser inciso segundo, sin enmiendas.	reclamaciones, en el caso de que considere que el Servicio de Atención al Cliente no ha <i>respondido</i> satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor, que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente. Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el Sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros: 1.- Tarjetas de crédito y de débito; 2.- Cuentas corrientes,

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		3.- Cuentas de ahorro; 4.- Créditos hipotecarios; 5.- Créditos de consumo; 6.-Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y 7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente, que señale el reglamento.		cuentas vista y líneas de crédito; 3.- Cuentas de ahorro; 4.- Créditos hipotecarios; 5.- Créditos de consumo; 6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley número 251, de 1931, y 7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta. Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.		precedentemente, que señale el reglamento. Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de Sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta. Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con Sello SERNAC por el solo ministerio de la ley. Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las	Artículo 55 B.- Inciso primero Reemplazar la expresión “tercero” por “segundo”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley. Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con Sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso <i>segundo</i> del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		condiciones establecidas en dicho artículo. El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC y que desee mantenerlo, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso segundo del artículo 55.	Inciso segundo - Sustituir la expresión “segundo” por “primero”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado). - Suprimir la frase “y que desee mantenerlo,”; y agregar antes del punto aparte (“.”), la frase “, en caso que quisiera mantener el sello SERNAC”. (Unanimidad 3x0. Indicación número 40). Artículo 55 C.- Reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 55 C.- El Sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del	dicho artículo. El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con Sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso <i>primero</i> del artículo 55, <i>en caso que quisiera mantener el sello SERNAC.</i> Artículo 55 C.- El Sello

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 55 C.- El Sello SERNAC tendrá una validez máxima de dos años y se podrá renovar o revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor. Para la renovación de este Sello, el Servicio Nacional del Consumidor constatará que se mantienen las condiciones establecidas en este Título; se considerará si al proveedor se le han aplicado multas de las establecidas en esta ley por infracciones a lo dispuesto en ella en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de dichos contratos, o sanciones impuestas al proveedor en materias relacionadas con la protección del consumidor, por parte de organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de sectores regulados por leyes especiales, y el número y naturaleza de	Director del Servicio Nacional del Consumidor. La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55.-, según lo dispuesto en el artículo 17 E.-; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con Sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por	<i>SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.</i> <i>La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55.-, según lo dispuesto en el artículo 17 E.-; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		reclamos de los usuarios contra la aplicación de los referidos productos o servicios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento respectivo. La pérdida o revocación del Sello SERNAC se deberá fundar en que, por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros, se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título, o en la existencia de sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso tercero del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 D. La resolución del Director del	organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con Sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.	<i>través de un contrato con Sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4.- del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con Sello SERNAC que permitan determinar la</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento o la renovación del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles. La resolución que ordene la pérdida o revocación, según sea el caso, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.	La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición. La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.”. (Unanimidad 9x0. Indicaciones números 41 y 41 A).	<i>procedencia de las causales señaladas.</i> <i>La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del Sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.</i> <i>La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el Sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al Sello, según lo dispuesto en el reglamento.</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 55 D.- Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros con Sello SERNAC deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus ofertas, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros. Artículo 55 E.- Los proveedores que promocionen o distribuyan	Artículo 55 D.- Suprimirlo. (Unanimidad 4x0. Indicación número 47). Artículo 55 E.- Pasó a ser 55 D.-, sin enmiendas.	Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales. La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia. Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso segundo del artículo 55, será organizado	Artículo 56.- Inciso primero - Reemplazar la expresión “segundo” por “primero”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado). - Sustituir la expresión “tercero” por “segundo”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso	financiero sin Sello SERNAC como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C.-, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales. La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia. Artículo 56.- El Servicio de Atención al Cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2.- del inciso primero del artículo 55, será organizado por los proveedores indicados en

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso tercero del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC. El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta decisión se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor. El proveedor deberá cumplir la decisión del Servicio de Atención al Cliente en el plazo	final, del reglamento del Senado). Inciso segundo Reemplazar la expresión “resolver” por “responder”, y la voz “decisión” por “respuesta”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 50 A). Inciso tercero Sustituir la frase “cumplir la decisión” por la oración “dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 50	este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso <i>segundo</i> del artículo 55, con un proveedor que cuente con el Sello SERNAC. El Servicio de Atención al Cliente deberá <i>responder</i> fundadamente los reclamos de los consumidores en el plazo de diez días hábiles, contado desde su presentación. Esta <i>respuesta</i> se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor. El proveedor deberá <i>dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta</i> del Servicio de Atención al Cliente en el plazo de cinco días hábiles,

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor. En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que 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. Artículo 56 A.- El Mediador	B). Inciso cuarto Intercalar a continuación de la frase “para que” y antes de la oración “se le sancione”, la expresión “, si procediere,”. (Unanimidad4x0. Indicación número 51). Artículo 56 A.- Reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 56 A.- El Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el	contado desde la comunicación al consumidor. En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, 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. Artículo 56 A.- El Mediador y el Árbitro Financiero requeridos para dar

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso segundo del artículo 55 sólo podrá conocer de las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente que no hayan sido aceptadas por el consumidor. El Mediador deberá estar inscrito en una nómina de Mediadores elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, la que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador estará disponible para realizar su función. La inscripción del Mediador será válida por cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este	número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente. El Mediador y el Árbitro Financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y Árbitro Financiero estará disponible para realizar su función.	<i>cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.</i> <i>El Mediador y el Árbitro Financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada Mediador y Árbitro Financiero estará disponible para realizar su función.</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Título. El Mediador será elegido de común acuerdo por el proveedor y el consumidor, de la nómina señalada en el inciso segundo. En caso de que no haya acuerdo, será designado por el Servicio Nacional del Consumidor, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo. Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador serán de cargo de los proveedores, quienes pagarán semestralmente su cuota respectiva, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior. Los servicios del Mediador	La inscripción del Mediador y del Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el	<i>La inscripción del Mediador y del Árbitro Financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.</i> <i>El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes, según el tipo de servicios o productos financieros.	inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los Mediadores y Árbitros Financieros inscritos en la nómina. Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.	<i>miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los Mediadores y Árbitros Financieros inscritos en la nómina.</i> <i>Los recursos para el pago de los honorarios del Mediador y del Árbitro Financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los Mediadores y de los Árbitros Financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo	Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 51 A). Artículo 56 B.- Sustituirlo por el siguiente: “Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a Mediadores deberán acreditar	<i>Los servicios del Mediador y del Árbitro Financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.</i> Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a Mediadores

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		anterior, los postulantes deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, una experiencia no inferior a cinco años en materias financieras, contables o jurídicas relevantes para las controversias, quejas o reclamaciones que se pueden someter a su decisión, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título. El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias	al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva. Los postulantes a Árbitros Financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni	<i>deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.</i> <i>Los postulantes a Árbitros Financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría,</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		enumeradas en el presente artículo y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción. Los Mediadores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento. La resolución que inscribe a un Mediador en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales: 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo; 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el	haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva. El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción. Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.	<i>con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.</i> <i>El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en el presente artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.</i> <i>Los Mediadores y los Árbitros Financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus decisiones, en el plazo de tres días desde su adopción, y 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso segundo del artículo 56 C. La solicitud de inscripción podrá ser acogida o rechazada por el Director del Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución fundada exenta, la cual será notificada al postulante en la forma establecida en la ley N° 19.880. La resolución que rechace la inscripción y la que la revoque serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante o Mediador, en su caso. La reclamación deberá resolverse	La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales: 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo; 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F.-, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala. 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.-. Sin perjuicio de lo anterior, el	<i>modificaciones serán establecidos en el reglamento.</i> <i>La resolución que inscribe a un Mediador o a un Árbitro Financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:</i> <i>1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo;</i> <i>2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F.-, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.</i> <i>3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		en el plazo de quince días hábiles.	Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva. El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.	<i>quinto del artículo 56 C.-.</i> <i>Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al Mediador o al Árbitro Financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.</i> <i>El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contados desde su notificación al postulante, Mediador o Árbitro Financiero, en su caso. La reclamación deberá</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 C.- El Mediador no podrá conocer los siguientes asuntos: 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de	El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo. En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el Mediador o el Árbitro Financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.”. (Unanimidad 10x0. Indicación número 53 A). Artículo 56 C.- Reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 56 C.- El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56	<i>resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.</i> <i>El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.</i> <i>En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el Mediador o el Árbitro Financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.</i> Artículo 56 C.- El Mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		otra ley; 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente o se han incluido en una acción de interés colectivo o difuso en la cual es parte el consumidor, y 3.- Aquellos en que la cuantía de lo disputado exceda de mil unidades de fomento o del monto mayor a esa suma que el proveedor haya indicado en el contrato de adhesión. El Mediador deberá inhabilitarse en caso de que tome conocimiento de que le afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales. El Mediador deberá asumir su	A.-, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento. El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.- Con todo, el Mediador y el Árbitro Financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos: 1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley;	<i>reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.</i> <i>El Árbitro Financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A.-, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.-</i> <i>Con todo, el Mediador y el Árbitro Financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:</i> <i>1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		función dentro de los dos días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que le impide hacerlo.	2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente, y 3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor. En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien	<i>de otra ley;</i> 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente, y 3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor. En todo caso, no será aplicable al Árbitro Financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3.- del inciso primero del artículo 55.-, pero el Servicio Nacional del Consumidor

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			podrá aplicarle al proveedor la multa que correspondiere según la naturaleza de la infracción. El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales. El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.”. (Unanimidad 10x0. Indicación número 57 A).	<i>deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que correspondiere según la naturaleza de la infracción.</i> <i>El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.</i> <i>El Mediador y el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 D.- El consumidor deberá formular su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Mediador deberá adoptar su decisión dentro de los treinta días siguientes al requerimiento del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que el Mediador hubiere emitido su decisión, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Mediador y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.	Artículo 56 D.- Sustituirlo por el siguiente: “Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del Servicio de Atención al Cliente, podrá solicitar la designación de un Mediador o de un Árbitro Financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Servicio de Atención al Cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A.-, el Mediador o el Árbitro Financiero que asumirá la función, según corresponda.	Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del Servicio de Atención al Cliente, podrá solicitar la designación de un Mediador o de un Árbitro Financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El Servicio de Atención al Cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A.-, el

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación. La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del Mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contados desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de Ministro de Fe conforme al artículo 58 bis.- de esta ley o ante el Oficial del Registro Civil	<i>Mediador o el Árbitro Financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.</i> <i>La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del Mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contados desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de Ministro de</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			correspondiente al domicilio del consumidor. Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un Árbitro Financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.-. Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación, el Mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro Mediador	<i>Fe conforme al artículo 58 bis.- de esta ley o ante el Oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.</i> <i>Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un Árbitro Financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.-.</i> <i>Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación, el Mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 E.- Las decisiones del Mediador serán siempre voluntarias para el consumidor. Respecto del proveedor, tales decisiones serán obligatorias si el consumidor acepta expresamente lo resuelto y renuncia a las demás acciones que le confiere la ley. En este caso la decisión tendrá mérito ejecutivo. La decisión aceptada por el consumidor deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contados desde su notificación.	que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 57 B). Artículo 56 E.- Reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 56 E.- El Árbitro Financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el Árbitro Financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del Servicio de Atención al Cliente y a la propuesta del Mediador,	<i>requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro Mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.</i> <i>Artículo 56 E.- El Árbitro Financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el Árbitro Financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha. El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a	<i>del Servicio de Atención al Cliente y a la propuesta del Mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del Árbitro Financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.</i> <i>El consumidor podrá comparecer personalmente ante el Árbitro Financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			defensa del consumidor. El Árbitro Financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta. Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado y/o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la	<i>indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.</i> <i>El Árbitro Financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro Árbitro Financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.</i> <i>Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado y/o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.- En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia que se apela. Presentado el recurso, el Árbitro Financiero enviará los	<i>Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del Árbitro Financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.-</i> <i>En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al Árbitro Financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia que se apela.</i> <i>Presentado el recurso, el</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad. No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta. No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo. Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 57 C).	<i>Árbitro Financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.</i> <i>No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.</i> <i>No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.</i> <i>Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza,</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 F.- El Mediador deberá notificar sus decisiones al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días, contados desde su adopción. La notificación de las resoluciones del Mediador se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador deberá dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del	Artículo 56 F.- Sustituirlo por el siguiente: “Artículo 56 F.- El Mediador y el Árbitro Financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción. La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador y la sentencia del Árbitro Financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor	<i>según corresponda.</i> Artículo 56 F.- El Mediador y el Árbitro Financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su Servicio de Atención al Cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción. La notificación de la propuesta de acuerdo del Mediador y la sentencia del Árbitro Financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		certificado correspondiente en el caso de que se efectúe mediante carta certificada. Adicionalmente, el Mediador enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.	expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada. Adicionalmente, el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 A).	<i>reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.</i> <i>Adicionalmente, el Mediador o el Árbitro Financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos y las decisiones de los Mediadores que les hayan sido notificadas, a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio. Artículo 56 H.- En el caso de que el proveedor no cumpla con la decisión del Mediador en el plazo establecido en el artículo 56 E, el Servicio Nacional del	Artículo 56 G Reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 B). Artículo 56 H	Artículo 56 G.- Los Servicios de Atención al Cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los Árbitros Financieros que les hayan sido notificadas.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales y, además, dicho Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de la obligación indicada. (Indicaciones Nos 23, 26, 27 y 28 e indicación N° 3) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	Sustituirlo por el siguiente: “Artículo 56 H.- En caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en los artículo 56 D.- o 56 E.-, según corresponda, 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. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor	<i>Artículo 56 H.- En caso que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un Mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un Árbitro Financiero en el plazo establecido en los artículo 56 D.- o 56 E.-, según corresponda, 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. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
			afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”. (Unanimidad 9x0. Indicación número 58 C).	<i>denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.”.</i>
Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al <u>consumidor</u>;	6. En el artículo 58: i) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: "en materias propias del consumo, en especial, las que digan relación con los derechos y obligaciones de los consumidores en materias tales	<u>N° 6</u> - Reemplazar el literal “i)” por el siguiente: “1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: “especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras		6. En el artículo 58: 1) Agrégase, en la letra a), a continuación de la expresión "consumidor", el siguiente texto: “especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
b) 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; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar	como servicios financieros, garantía y derecho a retracto, entre otras".	materias", precedido de una coma.". (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		otras materias", precedido de una coma.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
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, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia. d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo; e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis; f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que				

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación				

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de 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. En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas. Los proveedores estarán	ii) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación	- Sustituir el literal "ii)" por el numeral "2)". - Reemplazar los incisos propuestos en este apartado, por los siguientes: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes		2) Reemplázase el inciso final, por los siguientes incisos: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.	que se les solicite por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles. Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor la documentación adicional que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable o proporcional para cumplir con las atribuciones que le corresponden al referido servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a 10 días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá	y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio		antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán requerirse. El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior, sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que consideraría para sus decisiones de consumo. El requerimiento de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso segundo de este artículo. El proveedor requerido podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, en cuyo caso los plazos	Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley. El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información		diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley. El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	para la entrega de información se suspenderán por todo el tiempo que dure la tramitación de dichos recursos. Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos conforme a este artículo será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales por el juez de policía local competente o, en su caso, por los organismos fiscalizadores especiales que	confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior. Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.		información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior. Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	tienen competencias respecto de la actividad que desarrolla el proveedor. En ambos casos, el Servicio Nacional del Consumidor podrá actuar como parte en el procedimiento respectivo. Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."	Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.". (Indicaciones Nos 30 y 31, unanimidad 5 x 0).		Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."
Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas	7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:	<u>N° 7</u>		7. Añádese en el artículo 58 bis, el siguiente inciso segundo:

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.	"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior."	- Sustituir, en el inciso que se agrega al artículo 58 bis, la oración final "resoluciones que dicten y que tengan origen en denuncias realizadas por dicho Servicio en aplicación del inciso tercero del artículo anterior", por "resoluciones que impongan sanciones". (Indicación N° 32, unanimidad 5 x 0).		"Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones ."
Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.	8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo: "En conformidad con lo	<u>N°8</u> - Intercalar, en el inciso que se		8. Agrégase en el artículo 59, el siguiente inciso segundo: "En conformidad con lo

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, 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."	agrega al artículo 59, antes de la expresión "el Director Nacional", la siguiente oración: "cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001", seguida de una coma. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		establecido en el artículo 31 de la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000 y publicado en 2001 , 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."
	9. Añádese el siguiente artículo 59 bis: "Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los	<u>N° 9</u>	Número 9 Artículo 59 bis	9. Añádese el siguiente artículo 59 bis: "Artículo 59 bis.- El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos. En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto. Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.	- Sustituir el inciso cuarto del artículo 59 bis que contiene este numeral, por el que sigue: “Los hechos establecidos por		directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos. En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto. Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva. Los hechos establecidos por

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Los hechos establecidos por dicho ministro de fe tendrán el valor probatorio que establece el artículo 427 del Código de Procedimiento Civil, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley. En caso que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho a su superior jerárquico, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa a efectos de su sanción en conformidad a la ley."	dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley." (Indicación N° 33, unanimidad 5 x 0). - En el inciso quinto del mismo artículo, reemplazar la expresión inicial "En caso que" por "En el caso de que", y agregar una coma luego de la palabra "administrativa". (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).	Inciso final - Reemplazar la expresión "a su superior jerárquico" por la frase "al superior jerárquico de dicho funcionario". (Unanimidad 4x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley. En el caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley."

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	10. Agrégase el siguiente artículo 62: "Artículo 62.- A través de uno o más reglamentos expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se desarrollará, complementará y facilitará la ejecución de esta ley y en aquellas materias que contengan derechos para los consumidores y deberes para los proveedores, incluso si se trata de materias que correspondan a bienes o servicios regulados por leyes especiales, en cuyo caso deberá consultarse previamente al o los organismos que tengan atribuciones en el respectivo sector, y firmarse además por el Ministerio a través del cual se relaciona el organismo	N° 10 - Practicar las siguientes enmiendas en el artículo 62 contenido en este numeral: - Sustituir el inciso primero, por el siguiente: "Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.". (Indicación N° 35, primera oración, unanimidad 5 x 0; segunda oración, mayoría 3 x 2).	Artículo 62.-	10. Agrégase el siguiente artículo 62: "Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de la presente ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del Ministro del respectivo sector.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	correspondiente. De la misma forma se establecerá la información que deben entregar las páginas web de los proveedores señaladas en el inciso tercero del artículo 30, la que deberá incluir, al menos, la información básica comercial. Los reglamentos que se dicten sobre servicios y productos financieros expedidos por decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, previa consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la Superintendencia de Valores y Seguros, según corresponda, y firmado además por el Ministerio de Hacienda en ejecución de lo dispuesto en esta ley, no podrán afectar la sana administración de riesgos por parte de las entidades que los prestan ni regular materias que corresponden a funciones y atribuciones del Banco Central. En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los	- En el encabezado del inciso segundo, eliminar todas las oraciones que preceden a aquella que comienza con los términos “En el ejercicio de esta facultad”.	Inciso segundo	En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	siguientes reglamentos: 1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. 2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. 3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo. 4. Sobre la forma y los medios para constatar las condiciones de otorgamiento y renovación del sello SERNAC.	(Indicación N° 36, unanimidad 5 x 0). - Reemplazar el número 4 del mismo inciso, por el que se indica a continuación: “4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención, revocación y renovación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Mediador.”. (Indicación N° 37 e indicación	Numeral 4. -Suprimir la frase “y renovación”; e intercalar a continuación de la voz “mantención”, antes de la coma (“,”) que la sucede, que se elimina, la conjunción “y”, como consecuencia de la aprobación de la indicación número 41 y 41 A, además, reemplazar la expresión “Mediador” por “Sistema de Solución de Controversias”. (Unanimidad 4x0. Artículo	1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. 2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. 3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo. 4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	En caso que las nuevas normas requieran ajustes contractuales, los reglamentos deberán contemplar un plazo razonable de adecuación de los contratos que se hubiesen suscrito con antelación y que se encuentren vigentes, respetando las siguientes reglas: 1.- Los contratos de adhesión con cláusulas de renovación automática, deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas dentro de los doce meses siguientes a la	N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0). -Sustituir el inciso tercero por el siguiente: “Los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el inciso anterior deberán ser modificados para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en un plazo que no exceda de noventa días, contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”. (Indicación N° 4) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).	121, inciso final, del reglamento del Senado). Inciso final Reemplazarlo por el siguiente: “Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el presente artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores	<i>Sistema de Solución de Controversias.</i> <i>Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en el presente artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los</i>

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	fecha de entrada en vigencia del reglamento respectivo o, en caso que la renovación se deba producir en un plazo inferior a los doce meses indicados, dentro del mes en que termina el período renovable de que se trate, y 2.- Los contratos de adhesión de duración indefinida deberán modificarse y ajustarse a las nuevas normas en el plazo que determine el reglamento, que no podrá ser inferior a 12 meses."		un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.". (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	<i>consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.</i>
	ARTÍCULO 2°.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4°, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8° del decreto con fuerza de ley N° 29, de			ARTÍCULO 2°.- Créanse en la Planta de Directivos del Servicio Nacional del Consumidor, un cargo de jefe de división grado 4°, Escala Única de Sueldos, afecto al segundo nivel jerárquico del Título VI de la ley N° 19.882 y dos cargos de jefes de departamento, grado 5°, Escala Única de Sueldos, afectos al artículo 8° del decreto con fuerza de ley N°

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".			29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Uno de estos departamentos se denominará "Departamento de Protección al Consumidor Financiero".
	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	<u>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</u>	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	DISPOSICIONES TRANSITORIAS
	Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2010 , en 23 cupos.	Artículo primero - Reemplazar la mención del año “2010” por “2011”. (Indicación N° 5) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		Artículo primero.- Incrementase la dotación máxima del Servicio Nacional del Consumidor, para el año 2011 , en 23 cupos.
	Artículo segundo.- El cargo de jefe de División creado en el	Artículo segundo - Iniciar con minúscula el término “División” y sustituir la		Artículo segundo.- El cargo de jefe de división creado en el

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	artículo 2°, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectuó el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.	palabra “efectuó” por “efectúe”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		artículo 2°, podrá ser provisto transitoria y provisionalmente, en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente de acuerdo con la ley N° 19.882, asumiendo de inmediato sus funciones.
	Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio del Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2°, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.			Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que, mediante un decreto con fuerza de ley expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, fije los requisitos para el desempeño de los cargos de la planta de personal vigente del Servicio Nacional del Consumidor y de los cargos que se crean por el artículo 2°, los que no serán exigibles al personal en servicio para el desempeño de los cargos y empleos que actualmente sirven.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Artículo cuarto.- Los contratos de adhesión de los oferentes de productos financieros que se encuentran actualmente vigentes, deberán adecuarse en su próxima renovación a lo dispuesto en el artículo 16 bis que se incorpora en la ley N° 19.496 en virtud de esta ley.	Artículo cuarto - Eliminarlo, enmendando consiguientemente la denominación de los preceptos siguientes. (Indicaciones N° 38 y N° 6) del Ejecutivo, unanimidad, 5 x 0).		
	Artículo quinto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos segundo permanente y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público .	Artículo quinto - Pasa a ser Artículo cuarto, con la sola modificación de reemplazar la expresión “segundo permanente” por el ordinal “2°”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 5 x 0).		Artículo cuarto.- El costo anual que se origine por la aplicación de esta ley y de los incrementos de cargos en la planta de personal y de dotación máxima que disponen los artículos 2° y primero transitorio, se financiará con cargo al Presupuesto vigente del Servicio Nacional del Consumidor y en lo que no fuere posible, con cargo al ítem 50-01-03-24-03-104 de la partida Tesoro Público del Presupuesto del Sector Público.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Artículo sexto Los reglamentos especificados al final del inciso segundo del artículo 62 deberán dictarse en el plazo de seis meses contado desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial.	Artículo sexto - Pasa a ser Artículo quinto, sustituido por el que sigue: “Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1° de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.”. (Artículo 121 del Reglamento del Senado, unanimidad 4 x 0, e indicación N° 7) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		Artículo quinto.- Los reglamentos indicados en el inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 19.496, agregado por el numeral 10 del artículo 1° de la presente ley, deberán dictarse dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de esta ley.
		- Insertar a continuación el siguiente Artículo sexto, nuevo: “Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de	<u>Artículo sexto.-</u>	Artículo sexto.- Los bancos e instituciones financieras, las sociedades de apoyo a su giro, los establecimientos comerciales, las compañías de seguros, las cajas de

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
		compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán adecuar a las normas de la presente ley, a su costa, los contratos de adhesión que tengan vigentes, dentro del plazo de noventa días, contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.”. (Indicaciones N° 39 y N° 8) del Ejecutivo, unanimidad 4 x 0).	- Eliminar la frase “adecuar a las normas de la presente ley”; intercalar a continuación de la expresión “a su costa,” y antes del artículo “los”, el vocablo “modificar”; y reemplazar la frase “que tengan vigentes, dentro del” por la oración “que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el”. (Unanimidad 5x0. Artículo 121, inciso final, del reglamento del Senado).	compensación, las cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de productos y servicios financieros deberán, a su costa, <i>modificar</i> los contratos de adhesión <i>que hayan suscrito con antelación a la entrada en vigencia de esta ley, para adecuarlos a sus disposiciones en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, y enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores, un anexo que detalle las modificaciones, en el</i> plazo de noventa días contados desde la entrada en vigencia de esta ley. Si no lo hicieren, todo lo contenido en esos contratos que sea contrario a los preceptos de esta ley se tendrá por no escrito.
		Artículo séptimo		

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, PARA DOTAR DE ATRIBUCIONES EN MATERIAS FINANCIERAS, ENTRE OTRAS, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

BOLETÍN N° 7.094-03.

LEGISLACIÓN VIGENTE LEY N° 19.496	TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA EN SU SEGUNDO INFORME	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS COMISIONES DE HACIENDA Y ECONOMÍA, UNIDAS	TEXTO FINAL
	Artículo Séptimo Las normas de esta ley entrarán en vigencia 90 días después de su publicación en el Diario Oficial."	- Reemplazarlo por el siguiente: "Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012.". (Indicación N° 9) del Ejecutivo, unanimidad 5 x 0).		Artículo séptimo.- Las normas de esta ley entrarán en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial, salvo el inciso tercero del artículo 55 A, que entrará en vigencia el 1 de julio de 2012."