

Nº 23.623

Valparaíso, 4 de mayo de 2004.

A Su Excelencia  
el Presidente de la  
Honorable Cámara de  
Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiente al Boletín Nº 2.787-03, con las siguientes modificaciones:

Artículo único

Número 1)

Letra a)

En el número 1 de esta letra, ha sustituido la frase “bienes muebles o inmuebles” y los guiones (-) que la encierran, por la palabra “bienes”.

- - -

Ha intercalado como letra b), nueva, la siguiente:

“b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”.”.

- - -

Letra b)

Ha pasado a ser letra c).

Ha reemplazado su encabezamiento por el siguiente:

“c) Agréganse en el N° 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:”.

- - -

Ha intercalado, como párrafo segundo, nuevo, que mediante esta letra se propone para el N° 3, el siguiente :

“Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.”.

- - -

En el primer párrafo que esa H. Cámara propone, que ha pasado a ser párrafo segundo de esta letra, ha suprimido la frase “la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección” y el punto y coma (;) que le antecede, y ha agregado, después del punto final (.), que pasa a ser punto seguido (.), la oración “Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.”.

En el segundo párrafo propuesto en este literal, que ha pasado a ser párrafo tercero de esta letra, ha sustituido la frase “que representan riesgos” por “cuyo uso normal represente un riesgo”.

Letra c)

Ha pasado a ser letra d).

Ha sustituido su frase final “determinantes para la formación del consentimiento” por “señaladas en el artículo 28”.

Letra d)

La ha suprimido.

Número 2)

Letra d)

La ha sustituido por la siguiente:

“d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;”.

Letra e)

La ha reemplazado por la siguiente:

“e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y”.

Letra f)

La ha reemplazado por la que sigue:

“f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”.

Número 3)

En su letra b), ha agregado, a continuación de la letra “y”, lo siguiente: “el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y”.

En su letra c), ha intercalado, entre la voz “recurrir” y la coma (,) que le sigue, las palabras “en forma individual”.

Número 5)

Artículo 3° bis

Ha suprimido su letra a).

Letra b)

Ha pasado a ser letra a).

En su primer párrafo, ha reemplazado las frases “reuniones masivas convocadas con dicho objeto” por “reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo”, y “de la misma reunión” por “del mismo día de la reunión”, respectivamente.

- En su segundo párrafo, ha sustituido las palabras “en el inciso primero” por “en el encabezamiento”.

Letra c)

Ha pasado a ser letra b).

En su inciso primero, ha intercalado, a continuación de la coma (,) que sigue a la palabra “electrónicos”, la frase “y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia”, y ha suprimido la frase “el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa”.

Ha incorporado al inciso primero, después del punto final (.), que pasa a ser punto seguido (.), el texto propuesto por esa H. Cámara como inciso cuarto de esta letra.

- - -

Ha consignado como inciso segundo de esta letra al inciso propuesto como tercero, sustituyendo su palabra final “proveedor” por “consumidor,

cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero”.

- - -

En su inciso segundo, que ha pasado a ser inciso tercero, ha reemplazado las palabras “este derecho” por “el derecho consagrado en este artículo”.

### Artículo 3° ter

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 3° ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado

por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”.

#### Número 6)

Ha reemplazado el artículo 5º propuesto por este numeral, por el siguiente:

“Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

- - -

Ha intercalado como número 8), nuevo, el siguiente.

“8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

“Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a

pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.”.”.

- - -

Número 8)

Ha pasado a ser número 9).

Ha reemplazado el encabezado de du literal c), por el siguiente:

“c)Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas”.

En su letra e), ha reemplazado su punto final (.) por un punto y coma (;), y ha eliminado las comillas (”) y el punto (.) que le sigue.

- - -

Ha incorporado como letra f), nueva, la siguiente:

“f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los

regulen.”.”.

---

Número 9)

Ha pasado a ser número 10).

Ha sustituido su letra a), por la siguiente:

“a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquéllas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;”.

---

Ha intercalado como números 11) y 12), nuevos, los siguientes:

“11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, al artículo 11:

“Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.”.

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

“Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos,

con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.”.”.

- - -

Número 10)

Ha pasado a ser número 13).

En el inciso primero del artículo 12 A propuesto, ha intercalado la frase “y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia,” a continuación de la coma (,) que sigue a la palabra “electrónicos”, y ha suprimido la palabra “electrónicamente”, que sigue al término “almacenarlos”.

Número 11)

Ha pasado a ser número 14).

En el texto sustitutivo que propone, ha sustituido las palabras “previo a” por “antes de”.

Números 12) y 13)

Han pasado a ser números 15) y 16), respectivamente, sin enmiendas.

- - -

Ha intercalado como número 17), nuevo, el siguiente:

“17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros”.

- - -

Número 14)

Ha pasado a ser número 18).

- - -

Ha incorporado como letra a), nueva, la siguiente:

“a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.”.

- - -

Sus letras a) y b) han pasado a ser letras b) y c), respectivamente, en los mismos términos propuestos.

#### Número 15)

Ha pasado a ser número 19).

En el inciso propuesto en la letra a) de este número, ha sustituido la expresión “medios masivos de comunicación” por “medios de comunicación social”, y ha intercalado la preposición “de” entre las palabras “caso” y “que” y el artículo “la” entre la voz “o” y la palabra “seguridad”.

En el inciso propuesto por su letra b), ha reemplazado las palabras “las facultades económicas” por “la situación económica”.

#### Número 16)

Ha pasado a ser número 20).

Ha sustituido el artículo 28 B propuesto, por el siguiente:

“Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

Número 17)

Ha pasado a ser número 21).

Letra b)

Ha reemplazado el inciso propuesto por este literal, por el siguiente:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”.

## Número 18)

Ha pasado a ser número 22), sin enmiendas.

## Número 19)

Ha pasado a ser número 23), sustituido por el siguiente:

“23) En el artículo 37:

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

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

“b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;”.

c) Elimínase la conjunción “y” escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

“e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y”.

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

“f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”.”.

Número 20)

Ha pasado a ser número 24).

En su letra a), ha reemplazado las palabras “tres meses” por “treinta días hábiles”.

## Número 21)

Ha pasado a ser número 25), sin enmiendas.

## Número 22)

Ha pasado a ser número 26).

## Artículo 50

En su inciso segundo, ha intercalado la forma verbal “hacer” antes del término “cesar”; ha sustituido la expresión “y/o” que sigue a la palabra “consumidores” por una coma (,), y ha intercalado, entre el vocablo “perjuicios” y el punto final (.) que le sigue, la frase “o la reparación que corresponda”.

En el inciso séptimo, ha reemplazado las palabras “indemnizaciones que” por “indemnizaciones o reparaciones que”, y ha sustituido la referencia al “párrafo 4” por otra al “Párrafo 2”.

## Artículo 50 A

En su inciso primero, ha sustituir la forma verbal “hubiere” por “hubiera”.

En su inciso tercero, ha incorporado una coma (,) después de la expresión “artículo 2º bis”; ha reemplazado las palabras “y a las acciones” por la frase “emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso”, y ha intercalado, entre la palabra “justicia” y el punto final (.) que le sigue, la frase “de acuerdo a las reglas generales”, precedida de una coma (,).

#### Artículos 50 B y 50 C

Los ha sustituido por los que siguen:

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

Artículo 50 C.- La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.”.

#### Artículo 50 D

Lo ha suprimido

#### Artículo 50 E

Lo ha eliminado.

#### Artículo 50 F

Ha pasado a ser artículo 50 D, sustituido por el que sigue:

“Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.”.

#### Artículo 50 G

Ha pasado a ser artículo 50 E.

Ha sustituido su inciso primero por el que sigue:

“Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querrela o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.”.

En su inciso segundo, ha reemplazado la frase “la responsabilidad civil solidaria” por “las responsabilidades penal y civil solidaria”.

#### Artículo 50 H

Ha pasado a ser artículo 50 F.

Ha reemplazado “tomare”, “bienes causantes de un daño”, “estimare”, “fuese” y “fueren”, por “tomara”, “bienes susceptibles de causar daño”, “estimara”, “fuera” y “fueran”, respectivamente.

#### Artículo 50 I

Ha pasado a ser artículo 50 G, reemplazado por el siguiente:

“Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.”.

#### Párrafos 2º y 3º

Ha eliminado los Párrafos 2º y 3º, sus epígrafes, y los artículos 51, 51 A, 51 B, 51 C, 51 D, y 52.

#### Párrafo 4º

Ha pasado a ser Párrafo 2º.

Ha reemplazado su epígrafe “De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores” por “Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”.

#### Nº 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad

Ha suprimido este epígrafe.

#### Artículo 53

Ha pasado a ser artículo 51, sustituido por siguiente:

“Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos,

con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

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

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

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

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de

interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución

fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos."

#### Artículo 53 A

Ha pasado a ser artículo 52, reemplazado por el siguiente:

“Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que

afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.”.

#### Artículo 53 B

Ha pasado a ser artículo 53, sustituido por el siguiente:

“Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;
- b) La fecha de la certificación;
- c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;
- d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;
- e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecarán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

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

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.

#### Artículo 53 C

Lo ha suprimido.

### Artículo 53 D

Lo ha eliminado.

- - -

Ha incorporado como artículos 53 A y 53 B, nuevos, los siguientes:

“Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

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

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el

legitimado activo pierda la calidad de tal.”.

---

#### Artículo 53 E

Ha pasado a ser artículo 53 C, reemplazado por el que sigue:

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

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

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

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.”.

#### Artículo 53 F

Lo ha suprimido.

#### Artículo 53 G

Lo ha eliminado.

#### 2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Ha suprimido este epígrafe.

#### Artículo 54

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la

responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquéllos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

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

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

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.”.

#### Artículo 54 A

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el

contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

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

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

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

#### Artículo 54 B

Lo ha sustituido por el que sigue:

“Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a

aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.”.

#### Artículo 54 C

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.”.

#### Artículo 54 D

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el

juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.”.

#### Artículo 54 E

Lo ha reemplazado por el que sigue:

“Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.”.

#### Artículo 54 F

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

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

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

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

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.”.

#### Artículo 54 G

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el

demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.”.

#### Artículos 54 H a 54 L

Los ha suprimido.

#### Número 23)

Ha pasado a ser número 27).

#### Letra d)

En su encabezamiento, ha reemplazado la referencia “letras f), g) y h)” por “letras f) y g)”.

En la letra g) contenida en la letra d), ha reemplazado la letra “y” final y la coma (,), que le antecede, por un punto aparte (.).

Ha suprimido la letra h) contenida en la letra d).

#### Letra e)

La ha reemplazado por la siguiente:

“e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

“La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de 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, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. 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.”.

Número 24)

Ha pasado a ser número 28), sin enmiendas.

Número 25

Ha pasado a ser número 29)

Ha sustituido su encabezamiento por el siguiente:

“25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:”.

- - -

Ha incorporado, como artículos 4º y 5º transitorios, nuevos, los que siguen:

“Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.”.

Artículo 5º.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.

- - -

Hago presente a Vuestra Excelencia que el proyecto fue aprobado en general con el voto conforme de 30 señores Senadores de un total de 48 en ejercicio y que, en particular, y en el carácter de normas orgánicas

constitucionales, los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 N° 7, 52, 53 A, 53 C, 54, 54 F, con el voto conforme de 28 señores Senadores, el primero de ellos, y de 34 señores Senadores los restantes, de un total de 48 en ejercicio, dándose cumplimiento, de esta forma, a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Lo que comunico a Vuestra Excelencia en respuesta a su oficio N° 4302, de 13 de mayo de 2003.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

HERNÁN LARRAÍN FERNÁNDEZ  
Presidente del Senado

CARLOS HOFFMANN CONTRERAS  
Secretario General del Senado