

PROYECTO DE LEY, EN PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

BOLETÍN N° 9.369-03

LEY VIGENTE	PROYECTO APROBADO EN GENERAL POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA	INDICACIONES	ACUERDOS MESA DE TRABAJO ASESORES
LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	“Artículo 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:	<u>ARTÍCULO 1°</u>	
Artículo 2°.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor; b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas; c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean	1) Reemplázase en la letra d) del		

amoblados y para fines de descanso o turismo; 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; e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no	artículo 2º, la frase “y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes” por la frase “y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante el Servicio o los tribunales correspondientes”.		
---	--	--	--

diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y 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.			
Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean;		o o o o o 1.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazar el artículo 2° bis de la ley N° 19.496 por el siguiente: “Artículo 2°bis.- La presente ley será aplicable a todas las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios, incluso en aquellas reguladas por leyes especiales, sin perjuicio de las normas	

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.		técnicas contenidas en esas mismas leyes.”. o o o o o	
Artículo 3º.- 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		o o o o o 2.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para intercalar en la letra b) del artículo 3º de la ley N° 19.496, a continuación de la expresión “de ellos”, la siguiente: “, y	

relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) El no ser discriminado 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. 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 ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación		a que se le otorgue el bien o servicio efectivamente convenido”. o o o o o	
---	--	---	--

del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas. b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras. c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el 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. e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.			
Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión. El ejercicio de este derecho se hará		o o o o o 3.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para sustituir el artículo 3° bis de la ley N° 19.496 por el siguiente: “Artículo 3 bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.”.	

valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento; b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. En aquellos casos en que el precio		o o o o o	
---	--	------------------	--

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

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

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de

protección o su valor respectivo, previamente informado.			
Artículo 4°.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.		o o o o o 4.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazar el artículo 4° de la ley N° 19.496 por el siguiente: “Artículo 4°.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores y cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita para todos los efectos legales.”. o o o o o	
Artículo 5°.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo <u>interés económico, comercial o político,</u> 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		o o o o o 5.- Del Honorable Senador señor Navarro, para intercalar en el artículo 5° de la ley N° 19.496, después de la expresión “interés económico, comercial o político,”, la frase “calificada de organización de interés público conforme al artículo 15° de la ley N° 20.500,”. o o o o o	

ello con independencia de cualquier otro interés.			
Artículo 6º.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del <u>Ministerio del Trabajo</u> .		o o o o o 6.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar a continuación del número 1) otro, nuevo, del siguiente tenor: “...) Intercálase en el artículo 6º entre la frase “Ministerio del Trabajo” y el punto final (.), la siguiente frase: “, sólo respecto de su constitución y disolución. En lo demás, se regirán subsidiariamente por las normas contenidas en el Título II de la ley N° 20.500.”.”. o o o o o o o o o o 7.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, y 8.- de los Honorables Senadores señores Navarro y Tuma, para intercalar en el artículo 6º de la ley N° 19.496, después de la expresión “Ministerio del Trabajo”, lo siguiente: “y para todos los efectos legales serán consideradas como organizaciones no gubernamentales similares a las reguladas por la Ley 20.500”. o o o o o	

		o o o o o 9.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar al artículo 6° de la ley N° 19.496 el siguiente inciso: “Las disposiciones de la ley N° 20.500, de 2011, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, serán aplicables a estas asociaciones en lo que no esté regulado o sea contradictorio a los dos cuerpos normativos mencionados en el inciso precedente.”. o o o o o	
Artículo 8°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones: a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias; b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran; c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los	2) Modifícase el artículo 8° en el siguiente sentido: a) Reemplázase en el encabezado, la frase “solo podrán ejercer las siguientes funciones” por “podrán realizar las siguientes actividades”.	Número 2)	

derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo; d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan; f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.	b) Reemplázase en el literal d), la expresión “,y” por “;”. c) Agrégase al literal e) a continuación del punto y coma, que pasa a ser punto aparte, el párrafo siguiente: “El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;”. d) Reemplázase en el literal f) el punto final por un punto y coma. e) Agrégase el literal g) siguiente:	Letra e) 10.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para sustituirlo por el que sigue: “e) Agréganse los siguientes literales g) y h): “g) Ejecutar y celebrar actos y	
---	--	---	--

	“g) Ejecutar y celebrar actos y contratos <u>civiles y mercantiles</u> para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus <u>actividades propias</u> _____;”.	contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos únicamente al financiamiento de sus actividades propias, con las limitaciones señaladas en el artículo 9°; y h) Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.”.”. Literal g) propuesto 11.- Del Honorable Senador señor Navarro, para intercalar a continuación de la expresión “civiles y mercantiles” la frase “, como la venta de productos o la prestación de servicios,”. 12.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar después de la locución “actividades propias” el siguiente texto: “y del normal funcionamiento de la asociación. El Estado promoverá incentivos para que los servicios públicos, municipios e instituciones educativas contraten a las asociaciones en materias que sean de su conocimiento. En caso de celebrar contratos con empresas se observará lo dispuesto en la letra c) del artículo	
--	---	--	--

	f) Agréganse los siguientes literales h) e i): “h) Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores, e i) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales.”.	9°.”.	
Artículo 9°.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán: a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;	3) Modifícase el artículo 9° en el siguiente sentido: a) Reemplázase la letra a) por la siguiente: “a) Repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la ley N°18.045, o trabajadores, sin perjuicio de las gratificaciones legales que le	Número 3) 13.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para sustituirlo por el siguiente: “3) Modifícase el artículo 9° en el siguiente sentido: a) Reemplázase la letra a) por la siguiente: “a) Repartir indemnizaciones, costas procesales y personales, excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la ley N°18.045, o trabajadores, sin perjuicio de las	

de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores; d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior. La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica		o o o o o 15.- Del Honorable Senador señor Navarro, para reemplazar la letra c) del artículo 9° por la siguiente: “c) Percibir o ser destinatarias de ayudas, subvenciones o aportes directos de empresas o agrupaciones que suministren bienes o servicios a los consumidores; salvo en lo que diga relación con la contratación de algún servicio o la adquisición de algún bien que la asociación ofrezca, estableciéndose plazos definidos, trabajos a realizar y contraprestaciones comprometidas; y con los apoyos que se otorguen a las asociaciones con motivo de fortalecer la protección al consumidor y que no signifiquen una acto oneroso para las partes. La manera en cómo se realizarán estos contratos y las materias sobre las cuales podrán versar se establecerá en un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.”. o o o o o	
--	--	---	--

de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.		Letra b) 16.- Del Honorable Senador señor Moreira, para eliminar en el literal e) propuesto la locución “Constituirse u operar con la principal finalidad de”. o o o o o 17.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar el siguiente inciso final al artículo 9° de la ley N° 19.496: “Repartir los beneficios pecuniarios que resulten como excedentes de sus actividades entre sus trabajadores, directores, socios, o parientes de estos hasta el segundo grado de consanguineidad o primer grado de afinidad, sin perjuicio de las gratificaciones legales que correspondan. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios o para el apoyo de sus objetivos.”. o o o o o	
---	--	---	--

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, <u>con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.</u> 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.	4) Modifícase el artículo 11 bis en el siguiente sentido: a) Elimínase en el inciso primero la frase: “, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º”. b) Agréganse los siguientes incisos cuarto y quinto:	Número 4) o o o o o 18.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para consultar a continuación de la letra a), la siguiente, nueva: “...) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente: “Un Reglamento suscrito por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo 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. La Secretaría Ejecutiva de dicho Consejo estará a cargo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de acuerdo a lo que se disponga en dicho Reglamento.”. o o o o o Letra b)	
---	--	---	--

	“Las bases de los concursos que se lleven a efecto para asignar dichos fondos especificarán los medios de verificación del cumplimiento de las normas de este Párrafo 2°. Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá los plazos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se destinarán recursos del Fondo a aquellas Asociaciones de Consumidores que ejerzan las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 8° de la ley.”.	Inciso quinto propuesto 19.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la frase: “Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo” por la siguiente: “El Reglamento”.	
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 8°. Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones		o o o o o 20.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar al artículo 11 bis un inciso final del siguiente tenor:	

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.		“Además, por acuerdo unánime del Consejo de Administración del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, cada dos años se establecerán líneas específicas temáticas de financiamiento, además de la línea general para proyectos locales, regionales y nacionales.”. o o o o o	
		o o o o o 21.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para consultar un numeral nuevo, del tenor que se indica: “...) Intercálase el siguiente artículo 11 ter, nuevo: “Artículo 11 ter.- Se reconocerá el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas asociaciones que operen en ocho o más regiones del país, lo que deberá ser debidamente	

		acreditado ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo conforme al procedimiento que establezca el Reglamento. El Fondo concursable al que se refiere el artículo anterior considerará una línea especial de financiamiento permanente a dichas asociaciones para el desarrollo de sus funciones.”.”. o o o o o	
Artículo 12.- <u>Todo proveedor de bienes o servicios</u> _____ estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.		o o o o o 22.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar en el artículo 12 de la ley N° 19.496, después de la frase “Todo proveedor de bienes o servicios”, la siguiente: “deberá otorgar al consumidor el bien y/o servicio convenido, por lo que”. o o o o o	

		o o o o o 23.- De los Honorables Senadores señores Pizarro y Tuma, para agregar el siguiente artículo 12 B en la ley N° 19.446: “Artículo 12 B.- Los proveedores que ofrezcan servicios de telecomunicación domiciliaria, tales como telefonía fija, internet o televisión por cable o satelital, no podrán condicionar la contratación de uno de estos servicios a la obligación de suscribir la prestación conjunta de dos o más de los productos ofrecidos por ella. A la vez deberán ofertar cada uno de sus servicios de forma separada, indicando claramente el valor de cada uno de ellos, sin que para el consumidor signifique un mayor precio el contratar solo uno de sus productos.”. o o o o o	
Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la		Número 5) o o o o o	

facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen; b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica; c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables; d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;			
--	--	--	--

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato, y g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales. Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese	5) Reemplázase en el artículo 16 inciso final, la frase “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente” por “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente”.	24.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para agregar al artículo 16 de la ley N° 19.496 la siguiente letra h): “h) Establezcan como competente a un tribunal extranjero para conocer y resolver todas aquellas controversias que se produzcan con ocasión del contrato.”. o o o o o	
--	---	--	--

designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales. En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.			
Artículo 17.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.		o o o o o 25.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar los siguientes incisos segundo y tercero al artículo 17 de la ley N° 19.496: "El Servicio Nacional del Consumidor llevará un registro donde se depositarán los contratos de adhesión de los distintos proveedores, especialmente aquellos cuyas actividades estén reguladas por la	

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí. No obstante lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales. Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original		presente ley, la ley número 20.448 y el DFL número 1 de 2006 del Ministerio de Salud. La organización del Registro, el plazo para el depósito de los contratos de adhesión y demás información relevante se determinará en un reglamento." o o o o o	
---	--	---	--

suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.			
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.		o o o o o 26.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazar el artículo 17 A de la ley N° 19.496 por el siguiente: "Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes o servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, deberán informar al consumidor, de manera simple y comprensible, las condiciones generales del contrato, el cobro de bienes y servicios que se ofrecen, de manera tal que el consumidor pueda conocer el monto de los cobros, las condiciones, precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato, debiendo contar con una hoja resumen que incluya la información antes señalada y las principales cláusulas del contrato." o o o o o	

		Número 6)	
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.	6) Reemplázase en el artículo 17 K, la parte final, a continuación de la frase “para la ejecución de estas normas,” y hasta el punto aparte, por lo siguiente: “será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.”.	27.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para sustituirlo por el que sigue: “6) Reemplázase el artículo 17 K, por el siguiente: “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 tenga su causa en los mismos hechos imputables a dicho proveedor, sea que afecte a uno o varios consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.”.”. 28.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazarlo por el siguiente: “6) Reemplázase en el artículo 17K las palabras “setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por “mil quinientas unidades tributarias mensuales”.”.	Indicación 27): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 28): Votada con fecha 09.12.15

		29.- Del Honorable Senador señor García, para sustituirlo por el que sigue: “6) Incorpórase en el artículo 17K, el siguiente inciso segundo: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, la multa establecida en el inciso anterior será de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”.”.	Indicación 29): Votada con fecha 06.01.16
Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en	7) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 23, la frase “cien a trescientas” por “100 a 3.000”.	Número 7) 30.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazarlo por el siguiente: “7) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 23, la frase “cien a trescientas” por “100 a 600”.”.	Indicación 30): Votada con fecha 09.12.15

venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.		31.- Del Honorable Senador señor García, para sustituirlo por el que sigue: “7) Incorpórase en el artículo 23, el siguiente inciso tercero: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, la multa establecida en el inciso anterior será de cien a trescientas unidades tributarias mensuales.”.”. 32.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituir la expresión “100 a 3.000” por “300 a 3.000”.	Indicación 31: Votada con fecha 06.01.16 Indicación 32): Votada con fecha 09.12.15 ““Para sustituir la expresión “100 a 3.000” por “de hasta 3.000.”.” “Serán sancionados con multa de hasta 3000 unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo”.
	8) Modifícase el artículo 24 en el	Número 8)	

Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente. La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.	siguiente sentido: a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “50” por “300”. b) En el inciso segundo, reemplázanse los guarismos “750” y “1.000” por “1.500” y “3.000”, respectivamente.	Letra a) 33.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazar el guarismo “300” por “100”. Letra b) 34.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazar el guarismo “3.000” por “2.000”. o o o o o 35.- Del Honorable Senador señor García, para intercalar en el artículo 24, como inciso tercero, nuevo, el que sigue: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, las multa establecidas en los incisos anteriores serán de 50, 750 y 1000 unidades tributarias mensuales, respectivamente.”. o o o o o	Indicación 33): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 34): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 35): Votada con fecha 06.01.16
---	--	---	---

<u>El juez</u>, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario. Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño	c) En el inciso tercero, reemplázanse los vocablos “El juez” por la frase “El Servicio o el juez”. d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto y sexto: “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de	Letra c) 36.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituirla por la siguiente: “c) Derógase el inciso tercero.”. Letra d) 37.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarla por la que sigue: “d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo: “Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal correspondiente deberán aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones. Se considerarán circunstancias atenuantes:	Indicación 36): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 37): Votada con fecha 06.01.16 Incisos tercero y siguientes, artículo 24: “Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal correspondiente deberán aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones. Se considerarán circunstancias atenuantes:
---	--	--	---

causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.	información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N°20.416 y la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial. Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta en seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez. Adicionalmente, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo	a) El haberse reparado el daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda. b) Que el proveedor sea empresa de menor tamaño en los términos que se refiere el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416. c) La colaboración que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o judicial. Se considerarán circunstancias agravantes: a) La reincidencia del proveedor cuando haya sido sancionado con anterioridad por la misma infracción. b) El haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, o haber dañado su integridad física o su dignidad, o haber puesto en riesgo la seguridad e integridad física de los consumidores o de la comunidad aun no habiéndose causado daño. La determinación de las multas se	a) El haberse reparado el daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda. b) Que el proveedor sea empresa de menor tamaño en los términos a que se refiere el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416. c) La colaboración que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o judicial. Se considerarán circunstancias agravantes: a) La reincidencia del proveedor. Se entenderá por reincidencia el haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, sólo se considerará reincidente si ha sido sancionada por la misma infracción dentro de los doce meses anteriores. b) El haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, o haber dañado su integridad física o psíquica o su dignidad, o haber puesto en riesgo
--	---	--	--

	<u>aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.</u> Para efectos de lo dispuesto en este artículo respecto de las facultades sancionatorias del Servicio, este deberá dictar normas de orden interno que señalen lineamientos relativos a la manera en la que se ponderará cada uno de los criterios considerados para la aplicación de las multas.”.	efectuara considerando las circunstancias atenuantes y agravantes señaladas en los incisos precedentes conforme a los siguientes parámetros: a) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren tres atenuantes, se aplicará hasta el 40% del máximo de la multa que corresponda. b) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos atenuantes, se aplicará hasta el 60% del máximo de la multa que corresponda. c) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre un atenuante, se aplicará hasta el 80% del máximo de la multa que corresponda. d) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre un agravante, se aplicará al menos el 60% del máximo de la multa que corresponda. e) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos agravantes, se aplicará al menos el 80% del máximo de la multa que corresponda. En caso de concurrir tanto circunstancias atenuantes como	la seguridad e integridad física de los consumidores o de la comunidad aun no habiéndose causado daño. La determinación de las multas se efectuara considerando las circunstancias atenuantes y agravantes señaladas en los incisos precedentes conforme a los siguientes parámetros: a) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren tres atenuantes, se aplicará hasta el 40% del máximo de la multa que corresponda. b) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos atenuantes, se aplicará hasta el 60% del máximo de la multa que corresponda. c) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre un atenuante, se aplicará hasta el 80% del máximo de la multa que corresponda. d) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurre un agravante, se aplicará al menos el 60% del máximo de la multa que corresponda. e) En aquellas infracciones respecto de las cuales concurren dos
--	--	--	--

	agravantes, el Servicio o el tribunal deberán ponderar racionalmente cada una de éstas, a fin de que, graduando el valor de unas y otras, al caso concreto se aplique una sanción proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, la procedencia de un agravante determinará la aplicación de al menos el 40% del máximo de la multa, aun cuando concurren una o más circunstancias atenuantes. Dentro de los límites que se sigan de aplicar las reglas establecidas en los incisos precedentes, las multas se determinarán considerando prudencialmente los siguientes criterios: los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor; el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción; la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor y su situación económica. Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las	agravantes, se aplicará al menos el 80% del máximo de la multa que corresponda. En caso de concurrir tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el Servicio o el tribunal deberán ponderar racionalmente cada una de éstas, a fin de que, graduando el valor de unas y otras, al caso concreto se aplique una sanción proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, la procedencia de un agravante determinará la aplicación de al menos el 40% del máximo de la multa, aun cuando concurren una o más circunstancias atenuantes. Este último límite no aplicará en caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416. Dentro de los límites que se sigan de aplicar las reglas establecidas en los incisos precedentes, las multas se determinarán considerando prudencialmente los siguientes criterios: los parámetros objetivos
--	--	--

	multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Con todo, las multas que se impusieren en estos casos, no podrán exceder el 30% de las ventas del producto, línea de producto o servicio asociado a la infracción, efectuadas por el infractor durante el periodo en que ésta se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, la multa no podrá exceder el 10% de las ventas del producto o línea de producto o servicio asociado a la infracción efectuadas por el infractor durante el periodo en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. Para determinar las medidas que se adopten para prevenir o corregir infracciones, de conformidad a esta ley, el Servicio o el tribunal, según corresponda, deberán considerar especialmente los criterios referidos en	que definan el deber de profesionalidad del proveedor: el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción: la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor y su situación económica. Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos, no podrán exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas por el infractor durante el periodo en que ésta se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, el total
--	--	---

		los incisos cuarto, quinto y octavo del presente artículo.”.”. 38.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para sustituirla por la que sigue: “d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto, sexto y séptimo: “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal tendrán especialmente en	de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción efectuadas por el infractor durante el periodo en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. Para determinar las medidas que se adopten para prevenir o corregir infracciones, de conformidad a esta ley, el Servicio o el tribunal, según corresponda, deberán considerar especialmente los criterios referidos en los incisos cuarto, quinto y octavo del presente artículo.” Indicación 38): Votada con fecha 06.01.16
--	--	--	---

		cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, y la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación. La situación económica del infractor podrá ser ponderada por el Director Regional del Servicio o por el Director Nacional del mismo cuando conozca del recurso jerárquico o por el juez en su caso cuando conozca del recurso de ilegalidad para que se rebaje la multa cuando se haya aplicado el máximo al infractor. Las multas se graduarán en leves, graves y gravísimas, dependiendo del número de factores enumerados en el inciso primero de este artículo que concurran en la especie. Si solo	
--	--	---	--

		concorre un factor la multa será leve y el Director Regional del Servicio o el Director Nacional del mismo cuando conozca del recurso jerárquico o el juez en su caso cuando conozca del recurso de ilegalidad podrá imponer una multa que no exceda del treinta por ciento del tramo establecido para ésta. Si concurren dos factores la multa será grave y podrá imponerse un monto que no exceda del sesenta por ciento del tramo establecido para ésta. En caso de concurrir tres o más factores la multa será gravísima y en ese caso podrá imponerse un monto que exceda el sesenta por ciento hasta el monto máximo del tramo. En el caso que el infractor se encuentre en el primer tramo, esto es, cuando concorra sólo un factor de ponderación y acreditándose que es su primera infracción a esta Ley, el Director Regional o el Director Nacional conociendo del recurso jerárquico, o el juez en su caso, podrán eximirlo de la multa. En lo demás se estará a lo que disponga el Reglamento que se deberá dictar para este efecto. Adicionalmente, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores,	
--	--	---	--

		el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el doble del beneficio económico reportado por la infracción o el 30% de las ventas del infractor, correspondientes a la línea de productos y/o servicios asociada a la infracción durante el periodo por el cual ésta se haya extendido; en ambos casos, el que se contará desde la fecha que el tribunal fije para estos efectos en la sentencia.”.”. Inciso cuarto propuesto 39.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazarlo por el siguiente: “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y, o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de	Indicación 39): Votada con fecha 06.01.16
--	--	--	---

		lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, el dolo o culpa del infractor, la gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte de proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial, así como la reparación que de manera oportuna y eficaz haya dado el proveedor a la víctima. Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes su imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.”.	Indicación 40): Votada con fecha 06.01.16
--	--	---	---

	40.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para reemplazar la oración final por la siguiente: “Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa en cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.”. Inciso quinto propuesto 41.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituirlo por el siguiente: “Adicionalmente, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados, pudiendo aplicar la multa respectiva hasta en 10 veces su valor, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor del bien o servicio objeto de la infracción durante el período en que ésta se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.”.	Indicación 41): Votada con fecha 06.01.16 Indicación 42): Votada con fecha 06.01.16
--	--	---

		42.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para reemplazar la frase “una multa por cada uno de ellos”, por “la multa respectiva aumentada hasta en 100 veces su valor”. 43.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para reemplazar la oración “Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.”, por “Con todo, las multas que se impusieren no podrán exceder del doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción, ni superar el 30% de las ventas correspondientes a los clientes afectados por el infractor, durante el período en que la infracción se hubiere prolongado.”. 44.- Del Honorable Senador señor	Indicación 43): Votada con fecha 06.01.16 Indicación 44): Votada con fecha 06.01.16
--	--	---	---

	Moreira, para reemplazar la frase “podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el periodo en que infracción se haya prolongado” por “no podrán superar por sí solas en su conjunto el 10% de las ventas del infractor correspondientes a la línea de productos y/o servicios asociada a la infracción durante el período por el cual ésta se haya extendido”. 45.- Del Honorable Senador señor Moreira, para sustituir la frase “podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el periodo en que infracción se haya prolongado” por “no podrán superar por sí solas en su conjunto el 30% de las ventas del infractor correspondientes a la línea de productos y/o servicios asociada a la infracción durante el período por el cual ésta se haya extendido”. o o o o o 46.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para consultar una letra nueva, del siguiente tenor:	Indicación 45): Votada con fecha 06.01.16 Indicación 46): Se verá a propósito de la especialidad.
--	---	--

		“...) Agrégase el siguiente inciso final: “Las sanciones, multas, compensaciones y la indemnización punitiva de que trata esta Ley, sólo tendrán lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una sanción, indemnización punitiva o compensación que se funde en los mismos hechos.”. o o o o o	
Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.	9) Modifícase el artículo 25 del siguiente modo: a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “150” por “750”. b) En el inciso segundo, reemplázase el guarismo “300” por	Número 9) Letra a) 47.- Del Honorable Senador señor García, para sustituir el guarismo “750” por “300”. Letra b) 48.- De la Honorable Senadora señora	Indicación 47): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 48): Votada con fecha

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.	"1.500".	Pérez, para reemplazarla por la que sigue: "b) Sustitúyese el inciso segundo por el siguiente: "Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de 300 hasta 1.500 unidades tributarias mensuales." 49.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazar el guarismo "1500" por "600". Letra c) 50.- Del Honorable Senador señor	09.12.15 "Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales."." Indicación 49): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 50): Votada con fecha
---	------------------------	---	--

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en	c) Agréganse, a continuación del inciso segundo, los siguientes incisos tercero y cuarto, pasando el actual tercero a ser quinto: “En los casos señalados en el inciso anterior y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e), de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto deberá descontarse del o de los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso <u>tendrá lugar</u> en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza. Se entenderá como un día sin suministro, cada vez que el servicio	Moreira, para suprimirla. Inciso tercero propuesto 51.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituir la expresión “tendrá lugar” por “sólo tendrá lugar”. Inciso cuarto propuesto 52.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazar la locución “cuatro horas” por “seis horas”.	09.12.15 Indicación 51): Votada con fecha 09.12.15 “En los casos señalados en el inciso anterior y, sin perjuicio del ejercicio del derecho establecido en el artículo 3°, inciso primero, letra e), de esta ley, el proveedor deberá indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro, con un monto equivalente al cobro efectuado por el consumo del mes anterior, con un tope máximo de doce días. Dicho monto deberá descontarse del o de los cobros siguientes al de la suspensión, paralización o no prestación del servicio. La indemnización punitiva de que trata este inciso <u>sólo</u> tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza. Indicación 52): Votada con fecha 09.12.15
---	--	--	--

todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.	haya sido interrumpido, paralizado o no prestado por <u>cuatro horas</u> o más en forma continua.”.	o o o o o 53.- Del Honorable Senador señor García, para incorporar en el artículo 25, como nuevo inciso tercero, el siguiente: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, las multa establecidas en los incisos anteriores serán de 50, 750 y 1000 unidades tributarias mensuales, respectivamente.”. o o o o o o o o o o 54.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, y .- de la Honorable Senadora señora Pérez, para consultar una letra nueva, del siguiente tenor: “...) Agrégase el siguiente inciso final: “Lo dispuesto en este artículo no se aplicará en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas regulen	Indicación 53): Votada con fecha 06.01.16 La indicación 54) de los Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela y la indicación 54) de la Senadora Pérez, votadas con fecha 09.12.15
---	---	--	---

		los efectos de la suspensión, paralización o no prestación de un servicio.”.	
		o o o o o	
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. El plazo contemplado en el inciso precedente se 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	10) Modifícase el artículo 26 en el siguiente sentido: a) En el inciso primero, reemplázanse las palabras “seis meses” por la expresión “dos años”. b) En el inciso primero, reemplázase la frase “se haya incurrido en” por “haya cesado”. c) Agrégase en el inciso primero, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.”. d) En el inciso segundo, intercálanse las expresiones “denuncia ante” entre las palabras “mediador o” y “el	Número 10) Letra a) 55.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazar la expresión “dos años” por “un año”. Letra b) 56.- De los Honorables Senadores señores Pizarro y Tuma, para eliminarla.	Indicación 55): fue retirada por la Senadora Pérez. Indicación 56): Se propone su rechazo ““Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado la infracción respectiva”

corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.	Servicio”, y, a continuación del punto final, que pasa a ser seguido, agrégase la siguiente oración: “Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiéndose por esta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.”. e) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente: “Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria, en su caso.”.		
Artículo 29.- El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la	11) Reemplázase en el artículo 29, la frase “de cinco a cincuenta” por “de hasta 300”.	Número 11) 57.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazarlo por el siguiente: “11) Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 29:	Indicación 57 letra a): Votada con fecha 09.12.15

rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales.		a) Sustitúyese la frase “de cinco a cincuenta” por “de hasta 100” b) Incorpórase el siguiente inciso segundo: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, la multa establecida en el inciso anterior será de hasta 50 unidades tributarias mensuales.”.	Indicación 57) letra b): Votada con fecha 06.01.16
Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.	12) Reemplázase el artículo 31 por el siguiente: “Artículo 31.- En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades, dentro del plazo fatal de diez días hábiles.		

	Previo a que el tribunal competente, actuando de oficio o a petición de parte interesada o del Servicio, aplique la suspensión de una publicidad por ser denunciada esta como falsa, tendrá el denunciado la oportunidad para hacer valer sus alegaciones en una audiencia citada para tal efecto, dentro de tercero día. En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”.		
Artículo 34.- Como medida prejudicial preparatoria del ejercicio de su acción en los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el denunciante solicitar del juez competente se exija, en caso necesario, del respectivo medio de	13) Reemplázase el artículo 34 por el siguiente: “Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio o el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de	Número 13) Artículo 34 58.- Del Honorable Senador señor Moreira, para sustituir la frase “podrá el Servicio o el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante,” por “el tribunal podrá, a solicitud del	Indicación 58): Se propone su retiro

comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.	los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal.”.	Servicio o del particular afectado,”.	
Artículo 35.- En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.	14) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 35, la frase “juez competente” por “Servicio o el juez competente, en su caso,”.		
Artículo 41.- El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar			

por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación. En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos. Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final	15) Reemplázanse en el inciso segundo del artículo 41, las oraciones “Si el tribunal estimare procedente el reclamo dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.” por las siguientes: “Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán que se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por este al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.”.		
---	--	--	--

del artículo 21 de esta ley.			
Artículo 45.- Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible. En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos	16) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 45, el guarismo “750” por “3.000”.	Número 16) 59.- Del Honorable Senador señor García, para reemplazarlo por el que sigue: “16) Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 45: a) Sustitúyese en su inciso tercero el guarismo “750” por “1.500”. b) Incorpórase el siguiente inciso cuarto:	Indicación 59): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 59 letra b): Votada con fecha 06.01.16.

precedentes será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.		"Tratándose de proveedores de menor tamaño, la multa establecida en el inciso anterior será de hasta 750 unidades tributarias mensuales.".	
Artículo 49.- El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este párrafo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito. El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.	17) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 49, la frase "El juez podrá" por "El Servicio o el juez, según corresponda, podrán".		
TITULO IV			

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso	18) Reemplázase el epígrafe del TÍTULO IV, por el siguiente: “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley”.		
Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o	19) Reemplázase el artículo 50, por el siguiente: “Artículo 50.- Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación <u>que corresponda</u> .” El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio	Número 19) Artículo 50 Inciso segundo	Indicación 60): Se propone su retiro.

difuso de los consumidores. Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.	de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores <u>afectados</u> en sus derechos. Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de	Inciso quinto 61.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar, después del vocablo “afectados”, lo siguiente: "excepto en lo que dice relación con el daño moral colectivo en que el juez deberá sujetarse a lo dispuesto en el artículo 51 numeral 2".	Indicación 61): Se propone discutirlo a propósito de las indicaciones al artículo 51 N° 2.
---	--	--	--

	a continuación de las palabras “interés individual” la frase “hasta por una cuantía de veinticinco unidades tributarias mensuales”. 65.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para intercalar después de la locución “domicilio del consumidor” el siguiente texto: "cuando el consumidor solo opte por la restitución. Para el caso en que demande daño moral, será competente para conocer el Juez de Policía Local de acuerdo a las normas generales". 66.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar, luego del punto final que pasa a ser coma (,), lo siguiente: “ y éste opte por la devolución de la cantidad pagada.”. o o o o o 67.- Del Honorable Senador señor Navarro, para incorporar a continuación del inciso primero el siguiente: “En casos que el consumidor solicite la devolución de la cantidad pagada, la debida indemnización de los perjuicios y del daño moral, deberá recurrir	<u>Indicación 65):</u> Se propone su retiro <u>Indicación 66):</u> Se propone su retiro <u>Indicación 67):</u> Se propone su retiro
--	---	---

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.	En las causas <u>cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria</u>, el consumidor <u>podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o ante el juzgado de policía local que corresponda a su domicilio.</u>	directamente al Juzgado de Policía Local correspondiente al de su domicilio sin mediar reclamo ante el Servicio.”. o o o o o Inciso segundo 68.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “Las denuncias presentadas ante el Servicio serán de conocimiento de la Dirección Regional que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del consumidor.”. 69.- Del Honorable Senador señor Moreira, para reemplazar la locución “cuya cuantía exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, así como en aquellas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria” por “en defensa del interés individual”.	Indicación 68): Se propone su aprobación “Las denuncias presentadas ante el Servicio serán de conocimiento de la Dirección Regional que corresponda a la comuna del domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del consumidor.”. Indicación 69): Se propone subsumirla en la indicación 62)
---	--	---	--

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.	La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin que se considere para estos efectos el monto de la multa aplicable. Lo dispuesto en los incisos anteriores no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B ___de	70.- De los Honorables Senadores señores Pizarro y Tuma, para reemplazar la frase “podrá escoger entre denunciar ante el Servicio o” por la frase “efectuará la respectiva denuncia”. Inciso tercero 71.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, y 72.- del Honorable Senador señor Moreira, para suprimirlo. Inciso cuarto 73.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar después de la expresión “16 B” la locución “entre otras”. o o o o o	<u>Indicación 70):</u> Se propone su retiro Indicaciones 71) y 72): se propone su aprobación. <u>Indicación 73):</u> Se propone su retiro <u>Indicación 74):</u> Se propone su retiro
---	---	--	---

	la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.	74.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para intercalar después del inciso cuarto el siguiente: “El conocimiento de las acciones para obtener: a) la nulidad de cláusulas, b) el cumplimiento de la obligación incumplida c) hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores d) nulidad del acto o contrato, contenidas en la presente ley y e) la debida indemnización de los perjuicios, que tuvieron lugar por vulneraciones a esta ley corresponderá a los juzgados de letras en lo civil, siendo competente aquel relativo al domicilio del demandado o del actor, a elección de este último. La acción se tramitará conforme al procedimiento establecido en el Título XI del Libro III del Código de Procedimiento Civil.”. o o o o o Inciso quinto	
	<u>El conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar con infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local,</u>	75.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlo. 76.- Del Honorable Senador señor Navarro, para reemplazar la locución	<u>Indicación 75):</u> Se propone su aprobación <u>Indicación 76):</u> Se propone su retiro

	siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual. El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado. En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y que se encuentra en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta	“El conocimiento de la” por “Toda”. Incisos sexto, séptimo y octavo 77.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlos.	<u>Indicación 77):</u> Se propone su aprobación
--	--	---	---

	certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los números 2, 3 y 4 del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales. En este procedimiento no será admisible la reconvención del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la audiencia de contestación, conciliación y prueba. El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que		
--	--	--	--

	asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible. Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a aquel en que hubiere terminado la audiencia. Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización, no exceda de <u>veinticinco</u> unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.	Inciso noveno 78.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlo. Incisos décimo 79.- Del Honorable Senador señor Moreira, para sustituir la expresión “veinticinco” por “diez”. Incisos décimo y undécimo. 80.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlos.	<u>Indicación 78)</u>: Se propone su aprobación <u>Indicación 79)</u>: No hay acuerdo. <u>Indicación 80)</u>: Se propone su aprobación
--	---	---	---

	El mismo procedimiento señalado anteriormente se aplicará para el caso que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo indicado en el inciso segundo. Si se promueve un juicio de indemnización de perjuicios una vez que la resolución sancionatoria ha quedado firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción y con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.”.		
Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N°	21) Reemplázase el artículo 50 B por el siguiente: “Artículo 50 B.- En lo no previsto por el procedimiento establecido en el Párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N°19.880. En lo no previsto por el procedimiento establecido en el inciso quinto del	Número 21) Artículo 50 B 81.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la expresión “inciso quinto del artículo 50 A” por la siguiente frase: “Párrafo 3° de este Título”.	<u>Indicación 81):</u> Se propone su aprobación

18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.	artículo 50 A , se estará a lo dispuesto en la ley N°18.287 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.”.	82.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la expresión “la ley N°18.287” por la siguiente frase: “las leyes N° 18.287 y N° 15.231”. 83.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la locución “Párrafo 3º” por “Párrafo 4º”.	Indicación 82): Se propone su aprobación Indicación 83): Se propone su aprobación “Artículo 50 B.- En lo no previsto por el procedimiento establecido en el Párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N°19.880. En lo no previsto por el procedimiento establecido en el inciso quinto del artículo 50 A , se estará a lo dispuesto en la ley N°18.287 y N° 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil.”.
Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por	22) Reemplázase el artículo 50 C por el siguiente: “Artículo 50 C.- La denuncia no requerirá patrocinio de abogado.	Número 22) Artículo 50 C Inciso primero 84.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir el texto que	Indicación 84): Se propone su aprobación

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 2º del presente Título.	Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor. Para comparecer ante los tribunales de justicia siempre se requerirá patrocinio de abogado habilitado. En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, <u>será asistido</u> por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita.	señala: “La denuncia no requerirá patrocinio de abogado. Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor”, por la siguiente oración: “La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor no requerirá de patrocinio de abogado, pudiendo los interesados comparecer personalmente ante el Servicio.”.	Artículo 50 C, inciso primero. “La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor no requerirá patrocinio de abogado, pudiendo los interesados comparecer personalmente ante el Servicio. Para comparecer ante los tribunales de justicia siempre se requerirá patrocinio de abogado habilitado. En caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita”.
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	Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho.	85.- Del Honorable Senador señor Navarro, para intercalar, a continuación de la expresión “será asistido por”, lo siguiente: “alguna Asociación de Consumidores del domicilio del consumidor afectado,”.	Indicación 85: se propone su revisión con Asociaciones de Consumidores

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.	Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D. La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.”.		
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.		o o o o o 86.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para consultar un numeral nuevo, del tenor que se indica: “...) Reemplázase en el artículo 50 D, la frase “Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará” por la siguiente: “En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, su notificación se efectuará”.”. o o o o o	Indicación 86): Se propone su aprobación Artículo 50 D. “En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, su notificación se efectuará 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”.
		o o o o o	

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella 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. Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.		87.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para incorporar un numeral nuevo, del tenor que se señala: “...) Reemplázase en el artículo 50 E la frase “Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta” por la siguiente: “En aquellos casos en los que, en virtud de esta ley, se interponga ante tribunales una denuncia o demanda que”.”. o o o o o	Indicación 87): Se propone su aprobación Artículo 50 E. “En aquellos casos en los que, en virtud de esta ley, se interponga ante tribunales una denuncia o demanda que 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”.
	23) Reemplázase el artículo 50 F por el siguiente:	Número 23) Artículo 50 F 88.- Del Honorable Senador señor Moreira, para reemplazarlo por el que sigue:	Indicación 88): Se propone su retiro (en relación a la inclusión de un nuevo inciso tercero en el artículo 50 F, más

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.	“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el Servicio o el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y características de los bienes, el Servicio o el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.”.	“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y características de los bienes, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño y dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes. En caso de ser el Servicio quien, durante un procedimiento, tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, podrá solicitar al juez su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor. Asimismo, podrá solicitar al juez las pericias a que se refiere el inciso anterior.”. o o o o o 89.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar el siguiente inciso segundo:	abajo) <u>Indicación</u> 89): Se propone su aprobación
---	--	---	---

		“Tratándose de servicios susceptibles de causar grave daño, el Servicio o el juez podrá ordenar la suspensión de su prestación a los consumidores.”. o o o o o	Indicación nueva, al artículo 50 F, que se propone aprobar, del siguiente tenor: “Para agregar el siguiente inciso tercero nuevo: ‘En el caso en que el Servicio no cumpliera con los requisitos previstos en los incisos precedentes, el afectado podrá reclamar ante el Juzgado de Policía Local competente’”
	24) Agrégase, a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe: “Párrafo 2° Del procedimiento sancionatorio”.	Número 24) Párrafo 2° Del procedimiento sancionatorio 90.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la frase “Del procedimiento sancionatorio” por la siguiente: “De la mediación individual, la conciliación y el procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor”.	Indicación 90): Se propone su aprobación “Párrafo 2° De la mediación individual, la conciliación y el procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor”.

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.	25) Reemplázase el artículo 50 G por el siguiente: “Artículo 50 G.- El procedimiento administrativo sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia. Se iniciará de oficio cuando el Servicio tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción dentro del ámbito de su competencia.... Las denuncias de infracciones a la presente ley deberán ser formuladas al Servicio por escrito, incluyendo para tales efectos la vía electrónica, señalando lugar y fecha de presentación, y la individualización completa del denunciante, quien deberá suscribirla personalmente o por	Número 25) Artículo 50 G Inciso segundo 91.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar la siguiente oración final: “Se iniciará por denuncia cuando, interpuesta ésta en los términos señalados en el inciso siguiente, una vez que hayan fracasado las instancias de mediación y conciliación señaladas en este artículo, el Servicio estimare que existe mérito para ello, de conformidad a lo señalado en el inciso décimo tercero.”.	<u>Indicación 91):</u> Se propone su aprobación Artículo 50 G inciso segundo. “Se iniciará de oficio cuando el Servicio tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción dentro del ámbito de su competencia. Se iniciará por denuncia cuando, interpuesta ésta en los términos señalados en el inciso siguiente, una vez que hayan fracasado las instancias de mediación y conciliación señaladas en este artículo, el Servicio estimare que existe mérito para ello, de conformidad a lo señalado en el inciso décimo tercero”.

	su mandatario o representante habilitado. Asimismo, deberán contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción, precisando lugar y fecha de su comisión e identificando al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio. Las denuncias formuladas conforme al inciso anterior se pondrán en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección al hecho denunciado, respuesta que deberá efectuar por escrito dentro de los siete días hábiles siguientes de recibida la comunicación. Aceptada la propuesta por el denunciante, el acuerdo voluntario deberá constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiéndose las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones. Lo acordado entre las partes deberá ser certificado por el funcionario encargado de tramitar la	Inciso cuarto 92.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para reemplazar la expresión “siete días hábiles” por “diez días hábiles”.	<u>Indicación 92):</u> Se propone su retiro
--	---	--	---

	denuncia. El acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. En el evento que el consumidor no aceptare la propuesta del proveedor, o si este no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación, a cargo de la entidad que recibió la denuncia. Sin perjuicio de ello, el consumidor siempre podrá renunciar a dicha audiencia ratificando su denuncia, lo cual podrá originar un procedimiento sancionatorio. El funcionario a cargo de la conciliación citará inmediatamente al consumidor y al proveedor a una audiencia breve y desformalizada, que tendrá lugar en un plazo no inferior a siete días hábiles. Dicha citación podrá efectuarse mediante correo electrónico o carta certificada.	Inciso quinto 93.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para eliminar la frase “, a cargo de la entidad que recibió la denuncia”. Inciso sexto 94.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para reemplazar la expresión “siete días hábiles” por “diez días hábiles”. 95.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar la siguiente oración: “Sin perjuicio de lo anterior, las conciliaciones podrán celebrarse en forma no presencial a través de los medios técnicos que el Servicio ponga a disposición de consumidores y proveedores, los que en cualquier caso	<u>Indicación 93): Se propone su aprobación</u> Artículo 50 G, inciso quinto. “En el evento que el consumidor no aceptare la propuesta del proveedor, o si este no propusiere alternativas de solución o corrección, tendrá lugar una audiencia obligatoria de conciliación. Sin perjuicio de ello, el consumidor siempre podrá renunciar a dicha audiencia ratificando su denuncia, lo cual podrá originar un procedimiento sancionatorio”. <u>Indicación 94): Se propone su retiro</u> <u>Indicación 95): Se propone su aprobación.</u> Artículo 50 G, inciso sexto. “El funcionario a cargo de la conciliación citará inmediatamente al consumidor y al proveedor a una audiencia breve y desformalizada, que tendrá lugar en un plazo no inferior a
--	--	--	--

	A la audiencia deberán asistir consumidor y proveedor, ya sea personalmente, o a través de terceros con poder suficiente para transigir. En la audiencia, el funcionario a cargo llamará a las partes a una conciliación para lo cual formulará bases concretas de acuerdo, las que deberán ser respondidas por las partes. De lo obrado en la audiencia y de la eventual conciliación alcanzada se levantará un acta por el funcionario a cargo de la conciliación, que será suscrita por todos los comparecientes. En caso de acuerdo, el acta deberá expresar las obligaciones contraídas	deben permitir dejar registro fidedigno de la actuación.”.	siete días hábiles. Dicha citación podrá efectuarse mediante correo electrónico o carta certificada. Sin perjuicio de lo anterior, las conciliaciones podrán celebrarse en forma no presencial a través de los medios <u>tecnológicos</u> que el Servicio ponga a disposición de consumidores y proveedores, los que en cualquier caso deben permitir dejar registro fidedigno de la actuación”.
--	---	---	--

	por el proveedor y la forma y plazo de cumplimiento de las mismas. El acta de la conciliación, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. Una vez cumplidas las estipulaciones del acuerdo se extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor. Si el proveedor no da respuesta dentro de plazo, incumple la solución o corrección propuesta en su respuesta, o incumple las obligaciones contraídas en la conciliación, será sancionado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 24 de esta ley. Asimismo, los acuerdos que en representación de los consumidores alcanzaren las Asociaciones de Consumidores acreditadas, de conformidad a los requisitos que establezca un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del denunciante para perseguir la responsabilidad contravencional y civil del proveedor.....	Inciso duodécimo 96.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar entre las frases “Fomento y Turismo,” y “una vez”, la siguiente: “tendrán carácter de transacción extrajudicial y,”. 97.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar a continuación del punto y aparte (.) que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “El Reglamento considerará entre los requisitos para acceder a la acreditación la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en	<u>Indicación 96:</u> se discutirán a propósito de las asociaciones de consumidores <u>Indicación 97:</u> se discutirán a propósito de las asociaciones de consumidores
--	---	--	---

	El acta que declara fallida la conciliación o la ratificación de la denuncia originará un procedimiento sancionatorio si, a juicio del Servicio, la denuncia está revestida de <u>seriedad</u>. Para realizar esta calificación, podrá solicitar información adicional a fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la procedencia de iniciar un procedimiento sancionatorio. En todo caso, se podrá disponer la realización de acciones de fiscalización sobre el proveedor respectivo y, si no existiere siquiera mérito para ello, se dispondrá el archivo de la misma por resolución fundada, notificando de ello al interesado.	asesoría y representación judicial de los consumidores.”. Inciso décimo tercero 98.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para intercalar, a continuación de la voz “seriedad”, la expresión “y gravedad”. Inciso décimo cuarto	Indicación 98): Se propone su aprobación con modificaciones, en los términos siguientes: “Para agregar en el inciso decimotercero del artículo 50 G, a continuación de la frase ‘la denuncia está revestida de seriedad’ la frase ‘y los hechos denunciados pueden importar infracción a las disposiciones de esta ley o las demás normas de protección de los derechos de los consumidores” “El acta que declara fallida la conciliación o la ratificación de la denuncia originará un procedimiento sancionatorio si, a juicio del Servicio, la denuncia está revestida de <u>seriedad y los hechos denunciados pueden importar infracción a las disposiciones de esta ley o las demás normas de protección de los derechos de los consumidores</u>”. Indicación 99): Se propone su
--	---	--	--

	Todo el procedimiento..... deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.”.	99.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar después de la frase “Todo el procedimiento” la siguiente: “, incluidas las actuaciones previas a que se refiere este artículo,”.	aprobación Artículo 50 G, inciso décimo cuarto. “Todo el procedimiento, incluidas las actuaciones previas a que se refiere este artículo, deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.”
	26) Agréganse los artículos 50 H a 50 P:	Número 26) 100.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para consultar en la ley N° 19.496 un artículo 50 H del siguiente tenor: “Artículo 50 H.- Admitida a tramitación la demanda, el juez a petición de parte debidamente fundada podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese de manera inmediata el cobro de la deuda que está siendo controvertida por la demanda.”. o o o o o Artículo 50 H Inciso primero	Indicación 100): Se propone su aprobación con modificaciones Artículo 51, numeral 10 “10. De conformidad con lo dispuesto en el Título V del Libro II del Código de Procedimiento Civil, en casos calificados y sólo una vez admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio. Para tal efecto, el demandante deberá acompañar antecedentes que constituyan a lo menos presunción grave del derecho que se reclama”.

	“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado del Servicio, que recibirá el nombre de instructor, a quien se le haya delegado la atribución. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor el plazo de diez días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinente rendir. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del proveedor, en cualquier momento del procedimiento, de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L. La resolución que dé inicio al procedimiento resumirá el contenido de la denuncia. Si el procedimiento se inicia de oficio se señalará una descripción clara y precisa de los hechos de que tomó conocimiento el Servicio, la fecha de su verificación y la	101.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para suprimir la siguiente oración: “Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del proveedor, en cualquier momento del procedimiento, de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L.”.	Indicación 101): Se propone su aprobación con modificaciones Artículo 50 H, inciso primero. “La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado del Servicio, que recibirá el nombre de instructor, a quien se le haya delegado la atribución. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor el plazo de diez días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinente rendir. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del proveedor, en cualquier momento del procedimiento, de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio [...]”. [“Para eliminar en el inciso primero del artículo 50 H la expresión ‘los que deberán ser tenidos en cuenta por el instructor al emitir el dictamen a que se refiere el artículo 50 L.’”].
--	---	--	--

	norma eventualmente infringida. La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio..... Esta actuación debe constar en el expediente administrativo. La notificación por carta certificada se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos.	Inciso tercero 102.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar entre la palabra “oficio” y el punto seguido (.), la siguiente expresión: “, pudiendo procederse, en tal caso, de conformidad a lo señalado en el inciso tercero del artículo 50 Q”. Inciso cuarto 103.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar entre la expresión “despacho de correos” y el punto y aparte (.), la siguiente frase: “al domicilio del notificado”.	Indicación 102): Se propone su aprobación Artículo 50H, inciso tercero. “La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, por carta certificada o por correo electrónico, ambos previamente registrados ante el Servicio. De no existir tal registro, deberá notificarse personalmente al domicilio que señale en la denuncia o en la resolución que dé inicio al procedimiento de oficio, pudiendo procederse, en tal caso, de conformidad a lo señalado en el inciso tercero del artículo 50 Q. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo”. Indicación 103): Se propone su aprobación. Artículo 50H, inciso cuarto. “La notificación por carta certificada se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos al domicilio del notificado”.
--	---	--	---

	La notificación por correo electrónico deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho. Artículo 50 I.- Recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, el Servicio examinará el mérito de los antecedentes y abrirá término probatorio por un plazo no superior a quince ni inferior a cinco días. Durante dicho término, podrá ordenar la realización de las pericias e inspecciones que sean pertinentes y la recepción de los demás medios probatorios que procedan. En todo caso, se dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el proveedor respectivo en sus descargos. Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las pruebas propuestas cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.	Artículo 50 I Inciso segundo 104.- Del Honorable Senador señor Moreira, para suprimir la oración que señala “Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las pruebas propuestas cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.”. 105.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituir la palabra “pruebas” por “medidas o diligencias probatorias”.	<u>Indicación 104): Se propone su retiro</u> <u>Indicación 105): Se propone su aprobación</u> Artículo 50 I, inciso segundo. “En todo caso, se dará lugar a las
--	---	--	--

	Artículo 50 J.- Los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica. Los hechos constatados por los funcionarios a los que se reconoce la calidad de ministro de fe y que se formalicen en el expediente respectivo constituirán presunción legal, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento.	Artículo 50 L	medidas o diligencias probatorias que solicite el proveedor respectivo en sus descargos. Sin perjuicio de lo anterior, el instructor podrá rechazar las medidas o diligencias probatorias propuestas cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada”.
--	---	----------------------	---

	Artículo 50 K.- Durante la instrucción del procedimiento sancionatorio, el Servicio podrá requerir los informes de otros organismos sectoriales que estime pertinentes para fundar su resolución. Artículo 50 L.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro del plazo fatal de cinco días, un dictamen en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Dicho dictamen deberá contener la individualización del o de los infractores, la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobar las infracciones precisas imputables al autor, y la proposición al Director Regional de las sanciones que estimare procedente aplicar o de la absolución de uno o más de los infractores, en su caso.	o o o o o 106.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar el siguiente inciso tercero: “En ningún caso el dictamen a que se refiere el inciso anterior podrá considerar como infracciones hechos que no guarden conexión con los descritos en la resolución que dio inicio al procedimiento.”. o o o o o	<u>Indicación 106):</u> Se propone su aprobación
--	--	--	--

	Artículo 50 M.- Emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá en el plazo fatal de diez días, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso. No obstante, el Director Regional podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado. Ninguna persona podrá ser sancionada por hechos que no le hubiesen sido imputados en el dictamen del instructor. Artículo 50 N.- La resolución que ponga término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que este se refiera, podrá ordenar una o más de las siguientes medidas: a) El cese de la o las conductas infractoras. b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.	Artículo 50 N Letra c) 107.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirla. 108.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituirla por la que sigue: “c) En el caso de empresas proveedoras que no sean reincidentes, la resolución deberá ordenar la realización de capacitaciones en derechos y deberes de los	<u>Indicación 107):</u> Votada con fecha 06.01.16 <u>Indicación 108):</u> Votada con fecha 06.01.16
--	---	--	---

	c) Para las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N°20.416, que no sean reincidentes, una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores ____.	consumidores. El imposición de esta medida es incompatible con la imposición de multas contemplada en la presente ley. Se entenderá como empresa proveedora no reincidente aquella que no sea sancionada por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario, de acuerdo al inciso tercero del artículo 24 de la presente ley.”. 109.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar después de la palabra “consumidores” lo siguiente: “a sus trabajadores o a un grupo de consumidores, que será realizada por alguna Asociación de Consumidores de la zona legalmente constituida, asumiendo los costos de su ejecución por la empresa proveedora”.	<u>Indicación 109):</u> Votada con fecha 06.01.16
	d) La restitución de los cobros que		

	hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses. En la misma resolución deberá señalarse la modalidad en que el infractor deberá realizar las restituciones que correspondan y los plazos de que dispondrá al efecto. Una vez producida la restitución, no será procedente el ejercicio de acciones judiciales que tengan por finalidad el mismo propósito, sin perjuicio de las acciones de indemnización de perjuicios por los daños causados. e) En general, cualesquiera otras medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto prevenir y/o corregir la infracción cometida.	Letra e) 110.- Del Honorable Senador señor Moreira, para eliminarla. o o o o o 111.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar como inciso segundo el siguiente: “Tratándose de las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 que infrinjan por primera vez las disposiciones de esta ley, las multas a que se refiere la letra b) precedente serán reemplazadas por una capacitación en los derechos y deberes de los consumidores, salvo que se hubiese configurado la agravante señalada en la letra b) del inciso quinto del artículo 24.”.	Indicación 110: Se propone aprobar una modificación al literal e), en los siguientes términos: “e) Otras medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por exclusivo objeto prevenir y/o corregir la infracción cometida”. Indicación 111): Votada con fecha 06.01.16 Artículo 50 M, incisos segundo a cuarto, nuevos. “Tratándose de las empresas proveedoras comprendidas en la clasificación del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416 y siempre que no se hubieren configurado las agravantes señaladas en las letras a) y b) del inciso quinto del artículo 24, las multas a que se refiere la letra b) de este artículo serán reemplazadas por la participación obligatoria del titular o representante legal de la empresa
--	---	--	--

		de menor tamaño, y/o de uno o más de sus trabajadores, en un programa de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizado por el Servicio Nacional del Consumidor. Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado, no participare en el programa de capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un 25% de su valor. Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la ley N° 20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un 50%”. o o o o o Inciso segundo 112.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la frase “Lo señalado anteriormente” por la siguiente: “Lo señalado en este artículo”.	Lo señalado anteriormente es sin perjuicio del ejercicio de otras Indicación 112): Se propone su aprobación “Lo señalado en este artículo es sin perjuicio del ejercicio de otras
--	--	---	--

	facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales. Artículo 50 Ñ.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, tendrán mérito ejecutivo..... El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 50 O. <u>El pago de toda multa aplicada deberá ser acreditado ante el Servicio dentro</u>	Artículo 50 Ñ Inciso primero 113.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar la siguiente oración final: "El cumplimiento de dichas resoluciones se efectuará ante el mismo servicio."	facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales". <u>Indicación 113): se propone su retiro</u>, en relación a la modificación del inciso tercero del artículo 50 Ñ en los siguientes términos: Para reemplazar el siguiente inciso tercero por el siguiente: Inciso tercero del artículo 50 Ñ, nuevo. "El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado ante el Servicio dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible."
--	--	---	---

	<u>de los diez días siguientes a la fecha en que esta debió ser pagada.</u> Si el infractor fuere una persona jurídica, responderán solidariamente del pago de las multas sus directores, administradores y aquellas personas que se hayan beneficiado directamente de la infracción respectiva, siempre que hubieren participado en la realización de esta. El cumplimiento de las resoluciones que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 N, con excepción de las multas, se llevará a efecto en conformidad al procedimiento establecido en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, ante el juzgado de policía local correspondiente al domicilio del consumidor. Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional solo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N°19.880, que establece las bases de	Artículo 50 O Inciso primero 114.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para suprimir la frase “, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado”.	<u>Indicación 114):</u> Se propone su aprobación. <u>Indicación nueva al inciso primero del artículo 50 O, cuya aprobación se propone,</u> del siguiente tenor: “Para reemplazar en el inciso primero, la oración “El recurso jerárquico será improcedente” por la siguiente: “Todo otro recurso establecido en dicha ley será improcedente”.
--	--	---	---

	los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. El recurso jerárquico será improcedente.	Inciso segundo 115.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar a continuación de la locución “, contado desde la notificación de la resolución respectiva” lo siguiente: “, tratándose de causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales. Todas las resoluciones que se dicten en estas causas serán inapelables”. 116.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la oración “En la reclamación por ilegalidad el juez podrá revisar tanto aspectos formales como sustantivos.” por las siguientes: “Si el procedimiento	Artículo 50 O, inciso primero completo. “Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional sólo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N°19.880. Todo otro recurso establecido en dicha ley será improcedente.” <u>Indicación 115):</u> Se propone su retiro <u>Indicación 116):</u> Se propone su aprobación
--	--	---	--

	Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que este hubiere sido interpuesto, el afectado, sea el proveedor o el consumidor, podrá reclamar por ilegalidad ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva..... En la reclamación por ilegalidad el juez podrá revisar tanto aspectos formales como sustantivos.	administrativo fue iniciado de oficio por el Servicio, el proveedor podrá reclamar ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna de la Dirección Regional. La reclamación deberá presentarse por escrito y contener los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan. Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos.”. Inciso tercero 117.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazar el guarismo “25%” por “30%”.	Inciso segundo, artículo 50 O “Respecto de la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, y una vez resuelto el recurso de reposición, si es que este hubiere sido interpuesto, el afectado, sea el proveedor o el consumidor, podrá reclamar por ilegalidad ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva Si el procedimiento administrativo fue iniciado de oficio por el Servicio, el proveedor podrá reclamar ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna de la Dirección Regional. La reclamación deberá presentarse por escrito y contener los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya y las peticiones concretas que se formulan. Al conocer de la reclamación de ilegalidad, el juez podrá revisar tanto aspectos formales como sustantivos”
--	--	--	--

	Para el caso que el infractor no interponga reclamación en contra de las resoluciones del Servicio que impongan sanciones pecuniarias y pague la respectiva multa dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá el 25% del valor de la multa. El pago deberá ser acreditado ante la Dirección Regional respectiva del Servicio, presentando copia de la consignación del valor de la multa reducida efectuada en la Tesorería General de la República. No podrá exigirse el cobro de la multa mientras la resolución que la aplica no se encuentre ejecutoriada. La reclamación se substanciará	Inciso cuarto 118.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el que sigue: “No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme.”. Inciso quinto 119.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la frase “contemplado en los incisos quinto y siguientes del artículo 50 A”, por la siguiente: “contemplado en el Párrafo 3º de este Título”.	<u>Indicación 117):</u> se propone su retiro <u>Indicación 118):</u> Se propone su aprobación <u>Indicación 119):</u> Se propone su aprobación Inciso quinto, artículo 50 O “La reclamación se substanciará
--	---	--	--

	conforme al procedimiento contemplado en los incisos quinto y siguientes del artículo 50 A. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada al Director Regional y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El procedimiento al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento. Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo pedido por	Inciso sexto 120.- Del Honorable Senador señor Moreira, para reemplazar la expresión “veinticinco” por “diez”.	conforme al procedimiento contemplado en el Párrafo 3° de este Título. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada al Director Regional y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El procedimiento al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento”. <u>Indicación 120):</u> No hay acuerdo
--	--	--	---

	indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio. En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de diez días. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud fundada de alguna de las partes. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala. La apelación a que se refiere este artículo gozará de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil. En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.	Artículo 50 P Inciso primero 121.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por los siguientes incisos primero y segundo: “Artículo 50 P.- La sanción impuesta	
--	---	--	--

	Artículo 50 P.- Cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la establecida en aquella que contemple una de mayor gravedad.	por la aplicación de una ley especial impedirá al Servicio aplicar en virtud de esta ley una sanción adicional en razón de los mismos hechos, en la medida que para la determinación de la primera se haya considerado la vulneración de los derechos de los usuarios o consumidores en los términos que reconoce esta ley. Si el Servicio llegare a tomar conocimiento de hechos que pudiesen constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, deberá proceder a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y podrá hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 letra i) de la presente ley.”. 122.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, y 123.- de la Honorable Senadora señora Pérez, para suprimir la expresión “y fundamentos jurídicos”.	
--	--	--	--

	En ningún caso se podrán aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y <i>fundamentos jurídicos</i>.”.	124.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para reemplazar la locución “impondrá la establecida en aquella que contemple una de mayor gravedad”, por “aplicarán aquellas que impongan la o las leyes especiales, en forma y de acuerdo a los procedimientos que en ellas se establezcan”. Inciso segundo 125.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para eliminar la palabra “administrativas”. 126.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, y 127.- de la Honorable Senadora señora Pérez, para suprimir la expresión “y fundamentos jurídicos”.	
		o o o o o 128.- De Su Excelencia la Presidenta	Indicación 128): Se propone su

		de la República, para consultar un numeral nuevo, del siguiente tenor: “...) Agrégase a continuación del artículo 50 P el siguiente epígrafe: “Párrafo 3° Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local”.”. o o o o o o o o o o	aprobación. Epígrafe nuevo: “Párrafo 3° Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local”.”.
		129.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para incorporar el siguiente nuevo numeral: “...) Agréganse los siguientes artículos 50 Q, 50 R y 50 S, nuevos: “Artículo 50 Q.- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.	Indicación 129): Se propone su aprobación “Artículo 50 Q.- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.

	El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado. En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es la habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo a quien se va a notificar y éste se encuentre en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los	El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito y con el patrocinio de abogado habilitado. En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es la habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo a quien se va a notificar y éste se encuentre en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las
--	--	--

		números 2), 3) y 4) del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales. En este procedimiento no será admisible la reconvención del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluidas la presentación y el examen de testigos, cuya lista podrá presentarse hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba. El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este	medidas que se señalan en los números 2), 3) y 4) del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales. En este procedimiento no será admisible la reconvención del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluidas la presentación y el examen de testigos, cuya lista podrá presentarse hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba. El tribunal podrá en el aludido comparendo, distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la
--	--	--	--

	inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible. Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente para realizar diligencias. Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, no considerándose para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades	prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible. Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal, sin paralizar el curso de esta, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente para realizar diligencias. Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, no considerándose para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria, se considerarán para estos efectos de
--	--	--

		tributarias mensuales. Artículo 50 R.- El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A. Si resultare procedente, regirá para la aplicación de multas lo dispuesto en el artículo 50 P. Artículo 50 S.- Si, de conformidad a lo establecido en este Párrafo, se promueve un juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido sancionada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción, ni con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.”.”. o o o o o	cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales. Artículo 50 R.- El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A. Si resultare procedente, regirá para la aplicación de multas lo dispuesto en el artículo 50 P. Artículo 50 S.- Si, de conformidad a lo establecido en este Párrafo, se promueve un juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido sancionada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución firme, no se admitirán pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción, ni con el establecimiento de la participación del proveedor en la misma.”.”.
		Número 27)	

Párrafo 2° Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores	27) Reemplázase en el Párrafo 2° del Título IV, la expresión “Párrafo 2°” por “Párrafo 3°”.	130.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la expresión “Párrafo 3°” por “Párrafo 4°”.	<u>Indicación 130):</u> Se propone su aprobación “Párrafo 4° Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”
Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento especial se sujetará a las siguientes normas de procedimiento. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.	28) Modifícase el artículo 51 de la siguiente manera:	Número 28) o o o o o 131.- De Su Excelencia la Presidenta de la República “...) Agréganse los siguientes incisos tercero y cuarto, pasando el actual tercero a ser quinto y así sucesivamente: “Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la	<u>Indicación 131):</u> Se propone su aprobación “Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

	causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal todos los instrumentos que éste ordene de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el Tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.”.”. o o o o o o o o o o 132.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para agregar los siguientes los siguientes incisos, nuevos: “Los consumidores afectados, en cualquier caso, podrán declarar como	Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal todos los instrumentos que éste ordene de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el Tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.” Indicación 132): Se propone se subsuma en la indicación 131)
--	---	--

1.- Se iniciará por demanda presentada por:	a) Reemplázase, en la letra b) del numeral 1, la palabra “asamblea” por	testigos, sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6 del artículo 357 del Código de Procedimiento Civil. Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al tribunal los antecedentes, ya sean documentos, instrumentos, registros u otros, cualesquiera sea la denominación que ellos les otorguen, que solicite el tribunal de oficio o a petición de parte, bajo apercibimiento de tenerse por presumido legalmente lo alegado por la parte contraria.”. o o o o o o o o o o 133.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar los siguientes incisos tercero y cuarto: “Los consumidores afectados, en cualquier caso, podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6 del artículo 357 del Código de Procedimiento Civil.	Indicación 133): Se propone se subsuma en la indicación 131)
--	--	--	--

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	“directorio”. b) Elimínase en el numeral 2 la oración “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.”.	Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al Tribunal los antecedentes, documentos, instrumentos y otros, cualquiera sea la denominación que les otorguen, que decrete el tribunal de oficio o a solicitud de parte, bajo apercibimiento de tenerse por presumido legalmente lo alegado por la parte contraria.”. o o o o o o o o o o 134.- De los Honorables Senadores señores Navarro y Tuma, para suprimir la letra c) del número 1 del artículo 51 de la ley N° 19.496. o o o o o	Indicación 134): Se propone su retiro
---	---	--	---

procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. <u>Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.</u> No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.....		Letra b) 135.- Del Honorable Senador señor Moreira, para suprimirla. 136.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazarla por la siguiente: “b) Sustitúyese la oración “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor” por el siguiente texto: “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor en la medida que éste, en un procedimiento individual posterior al regulado por el presente párrafo, logre acreditar los perjuicios personales experimentados a causa de la infracción. Este procedimiento individual se sustanciará conforme a las reglas del procedimiento establecido en el inciso quinto del artículo 50 A de la presente	<u>Indicación 135):</u> No hay acuerdo. <u>Indicación 136):</u> No hay acuerdo.
--	--	--	---

3.- Iniciado el juicio señalado,		ley, con el único objeto de determinar la existencia y monto de los perjuicios morales reclamados por el consumidor, no pudiendo el juez pronunciarse sobre aspectos ya resueltos en el procedimiento colectivo anterior.”. o o o o o 137.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar en el numeral 2 del artículo 51 de la ley N° 19.496 el siguiente texto final: “En relación con la indemnización del daño moral colectivo el juez fijará prudencialmente el monto. El Juez determinará un monto equivalente hasta un 30% de las restituciones y /o indemnizaciones que será en beneficio de las organizaciones de los consumidores.”. o o o o o o o o o o 138.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar la siguiente letra: “...) Agrégase, en el numeral 2, el siguiente párrafo segundo, nuevo: “Para la determinación del daño moral, el juez ordenará un peritaje especial, que establecerá, de una muestra	Indicación 137: se discutirá a propósito de las asociaciones de consumidores Indicación 138): No hay acuerdo.
---	--	---	---

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	representativa de los grupos o subgrupos afectados, una evaluación aproximada del daño causado, determinando un monto referencial, el que podrá variar según cada grupo o subgrupo. El juez en su sentencia considerará, junto con los demás antecedentes probatorios que se aporten al proceso, el monto referencial así determinado. Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo que dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.”.”. o o o o o o o o o o 139.- De los Honorables Senadores señores Navarro y Tuma, para eliminar el número 3 del artículo 51 de la ley N° 19.496. o o o o o o o o o o 140.- De los Honorables Senadores señores Navarro y Tuma, para reemplazar el número 3 del artículo 51 de la ley N° 19.496 por el siguiente: “3.- Iniciado el juicio señalado, sólo los legitimados activos Servicio Nacional de Consumidores o Asociaciones de	Indicación 139): Se propone su retiro. Indicación 140): Se propone su aprobación con modificaciones. “3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo podrá hacerse parte en el juicio, Asimismo, podrá comparecer cualquier
---	---	---

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		Consumidores y los consumidores que hagan reserva de acciones, podrán hacerse parte en el juicio.”. o o o o o	consumidor que se considere afectado para el sólo efecto de hacer reserva de sus derechos.”
---	--	---	---

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 52.- El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:	29) Reemplázase la letra b) del artículo 52 por la siguiente:	Número 29) 141.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “...) Modifícase el artículo 52 del siguiente modo:	<u>Indicación 141):</u> Se propone su aprobación. “Artículo 52.- El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos: a) Que la demanda ha sido deducida

a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51. b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50. La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación. En contra de la resolución que declare admisible la demanda no procederá el recurso de casación, procediendo el recurso de reposición y el de apelación en el solo efecto devolutivo, los que deberán interponerse dentro de diez días fatales contados desde la notificación de la demanda. La apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiaria de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida. El recurso de reposición interrumpe el plazo para	“b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que solo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa._____”.	a) Reemplázase el literal b) por el siguiente: “b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.”.	por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51. b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa. La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación. En contra de la resolución que declare admisible la demanda no procederá el recurso de casación, procediendo el recurso de reposición y el de apelación en el solo efecto devolutivo, los que deberán interponerse dentro de diez días fatales contados desde la notificación de la demanda. La apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiaria de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida. El recurso de reposición interrumpe el plazo para contestar la demanda. Del recurso de reposición se concederá traslado por tres días fatales a la demandante, transcurridos los cuales el tribunal deberá resolver si acoge o rechaza la reposición. Notificada por el
--	--	--	---

contestar la demanda. Del recurso de reposición se concederá traslado por tres días fatales a la demandante, transcurridos los cuales el tribunal deberá resolver si acoge o rechaza la reposición. Notificada por el estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el plazo de diez días fatales. La resolución que conceda la apelación en el solo efecto devolutivo deberá determinar las piezas del expediente que, además de la resolución apelada, deban fotocopiar para enviarlas al	b) Intercálase el siguiente inciso quinto, nuevo, pasando el actual inciso quinto a ser sexto y así sucesivamente: “En contra de la resolución que acoja la reposición de aquella que declaró admisible la demanda, procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que deberá ser interpuesto dentro de cinco días fatales contados desde la notificación de la resolución respectiva.”. 142.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar la siguiente oración: “Las excepciones contempladas en el artículo 303 y siguientes del Código de Procedimiento Civil no podrán oponerse en esta etapa.”.	estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el plazo de diez días fatales. En contra de la resolución que acoja la reposición de aquella que declaró admisible la demanda, procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que deberá ser interpuesto dentro de cinco días fatales contados desde la notificación de la resolución respectiva. [...].” Indicación 142): Se propone su retiro.
---	--	--

tribunal superior para resolver el recurso. El apelante, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de esta resolución, deberá depositar en la secretaría del tribunal la suma que el secretario estime necesaria para cubrir el valor de las fotocopias. El secretario deberá dejar constancia de esta circunstancia en el proceso, señalando la fecha y el monto del depósito. Si el apelante no da cumplimiento a esta obligación, se le tendrá por desistido del recurso, sin más trámite. Respecto de la resolución que declara inadmisibile la demanda procederá el recurso de reposición y, subsidiariamente, el de apelación en ambos efectos, los que se deducirán en el plazo indicado en el inciso tercero, contado desde la notificación por el estado diario de la resolución respectiva. En el evento que se declare inadmisibile la demanda colectiva, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad con lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de todo legitimado activo de			
---	--	--	--

iniciar una nueva demanda colectiva, fundada en nuevos antecedentes. Contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez citará a las partes a una audiencia de conciliación, para dentro de quinto día. A esta audiencia las partes deberán comparecer representadas por apoderado con poder suficiente y deberán presentar bases concretas de arreglo. El juez obrará como amigable componedor y tratará de obtener una conciliación total o parcial en el litigio. Las opiniones que emita no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa. La audiencia se llevará a cabo con las partes que asistan. Si los interesados lo piden, la audiencia se suspenderá para facilitar la deliberación de las partes. Si el tribunal lo estima necesario postergará la audiencia para dentro de tercero día, se dejará constancia de ello y a la nueva audiencia las partes concurrirán sin necesidad de nueva notificación. De la conciliación total o parcial se levantará un acta que consignará sólo las especificaciones del arreglo, la cual subscribirán el juez, las partes que lo			
--	--	--	--

deseen y el secretario, y tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los establecidos en el artículo 54. Si se rechaza la conciliación o no se efectúa la audiencia, y si el tribunal estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba por el lapso de veinte días. Sólo podrán fijarse como puntos de prueba los hechos sustanciales controvertidos en los escritos anteriores a la resolución que ordena recibirla. En caso contrario, se citará a las partes a oír sentencia. En todo caso, si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.			
Artículo 53.- En la misma resolución en que se rechace la reposición interpuesta contra la resolución que declaró admisible la demanda y se		o o o o o 143.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para	Indicación 143): Se propone su aprobación con modificaciones.

ordene contestar o se tenga por contestada la demanda, cuando dicho recurso no se haya interpuesto, el juez ordenará al demandante que, dentro de décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. El aviso en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor se deberá mantener publicado hasta el último día del plazo señalado en el inciso cuarto de este artículo. Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones: a) El tribunal de primera instancia que declaró admisible la demanda; b) La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda; c) El nombre, rol único tributario o cédula nacional de identidad, profesión	intercalar en el inciso primero del artículo 53 de la ley N° 19.496, después de la frase “medio de circulación nacional”, la frase “que deberá ser gratuito para las Asociaciones de Consumidores”. o o o o o	“Artículo 53.- En la misma resolución en que se rechace la reposición interpuesta contra la resolución que declaró admisible la demanda y se ordene contestar o se tenga por contestada la demanda, cuando dicho recurso no se haya interpuesto, el juez ordenará al demandante que, dentro de décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional impreso o electrónico y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. El aviso en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor se deberá mantener publicado hasta el último día del plazo señalado en el inciso cuarto de este artículo. [...]”
--	---	---

u oficio y domicilio del representante del o de los legitimados activos; d) El nombre o razón social, rol único tributario o cédula nacional de identidad, profesión, oficio o giro y domicilio del proveedor demandado; e) Una breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal; f) El llamado a los afectados por los		o o o o o 144.- De los Honorables Senadores señores Navarro y Tuma, para agregar la siguiente letra f) al artículo 53 de la ley N° 19.496: “f) Ordenar el depósito en la cuenta bancaria de tribunal de los fondos destinados al pago de las compensaciones a los consumidores por parte del proveedor. En dicho caso, si transcurrido un año desde la fecha en que la demanda se encontrase ejecutoriada y el consumidor titular del derecho a exigir el pago de la compensación no ha concurrido a realizar el cobro correspondiente, los saldos no reclamados serán destinados al fondo concursable señalado en el artículo 11 bis.”. o o o o o	Indicación 144): Se propone su retiro.
---	--	--	--

mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él, y g) La información de que el plazo para comparecer es de veinte días hábiles a contar de la fecha de la publicación. 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. El plazo para hacer uso de los derechos que confiere el inciso primero de este artículo será de veinte días hábiles contados desde la publicación del aviso en el medio de circulación nacional, y el efecto de la reserva de derechos será la inoponibilidad de 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 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.	30) Modifícase el artículo 53 B en el siguiente sentido: a) Intercálase un nuevo inciso tercero, adecuándose la ordenación correlativa de los demás:	Número 30)	

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	“Estas ofertas deberán entregar, a lo menos, antecedentes suficientes sobre el hecho que las motiva, el monto global del daño causado a los consumidores y las bases objetivas utilizadas para su determinación, la individualización de los grupos o subgrupos de consumidores afectados, los montos de las indemnizaciones y devoluciones, y la forma como se harán efectivas las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones. Asimismo, deberá indicar cómo acreditará el cálculo íntegro del monto global del daño causado a los grupos y subgrupos de consumidores así como la ejecución de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones equivalentes a dicho monto global.”. b) Agrégase en el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, a continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, lo siguiente: “La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley. Con todo, el tribunal	Letra b) 145.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituirla por la siguiente: “b) Agrégase en el actual inciso tercero, que pasó a ser cuarto, a continuación del punto y aparte (.), que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley. Con todo, el tribunal podrá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el cincuenta por ciento. Previo a pronunciarse sobre el avenimiento, conciliación o transacción, el tribunal	<u>Indicación 145): Se propone su aprobación con modificaciones.</u> “Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley. Con todo, el tribunal podrá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de
---	--	---	---

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.	continuación del punto aparte, que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en el 25% la indemnización determinada en la sentencia.”.	147.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para agregar la siguiente oración a la propuesta para el literal c): “Dicho riesgo elevado para los consumidores deberá determinarse de acuerdo a los criterios contemplados en el artículo 24 inciso cuarto, entre otros que el juez considere.”. o o o o o 148.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para introducir en el artículo 53 C de la ley N° 19.496 como letra e), nueva, la que sigue: “e) Declarar el porcentaje que corresponde a la o las Asociaciones de Consumidores demandantes conforme lo establecido en el artículo 51 numeral 2”.	<u>Indicación 147): Se propone su aprobación con modificaciones.</u> “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. En aquellos casos que en que concurren las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en un 25% el monto de la indemnización correspondiente”. <u>Indicación 148: se discutirá a propósito de las asociaciones de consumidores</u>
---	--	---	---

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	b) Agrégase el siguiente inciso final: “Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo.”.	o o o o o o o o o o 149.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para consultar en el artículo 53 C de la ley N° 19.496 una nueva letra, del siguiente tenor: “...) Ordenar el depósito en la cuenta bancaria del tribunal de los fondos destinados al pago de las compensaciones y o indemnizaciones a los consumidores por parte del proveedor. Transcurrido un año desde la fecha en que la demanda se encontrase ejecutoriada los saldos no reclamados correspondientes a las compensaciones y/o indemnizaciones serán destinados al fondo concursable señalado en el artículo 11 bis.”. o o o o o	Indicación 149: se discutirá a propósito de las asociaciones de consumidores
--	--	--	--

ellas. Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.			
	32) Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe: "Párrafo 4° El procedimiento de mediación colectiva".	Número 32) 150.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la expresión "Párrafo 4° El" por la siguiente: "Párrafo 5° Del".	Indicación 150: Se propone su aprobación. "Párrafo 5° Del Procedimiento de mediación colectiva".
	33) Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 R: "Artículo 54 H.-. En aquellos casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores podrá iniciarse una mediación colectiva, conforme a las reglas señaladas en este párrafo. La mediación colectiva es un procedimiento administrativo especial, a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del Servicio, cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en el caso de	Número 33) Artículo 54 H	

	conductas que los afecten. Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo no dispuesto por este párrafo, se estará a las normas contempladas en la ley N°19.880. La mediación colectiva se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afección del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas. El Servicio Nacional del Consumidor no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos, y mientras estas se encuentren pendientes.	Inciso cuarto 151.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar la siguiente oración: “Asimismo, una vez iniciada una mediación colectiva, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones colectivas respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento de mediación se encuentre abierto.”.	<u>Indicación 151:</u> Se propone su aprobación. “El Servicio Nacional del Consumidor no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos, y mientras estas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciada una mediación colectiva, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones colectivas respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento de mediación se encuentre abierto”.
--	--	---	---

	Artículo 54 I.- En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio deberá ordenar la participación de la o las Asociaciones de Consumidores que hayan iniciado el procedimiento por denuncia, salvo manifestación en contrario de estas. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor. Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones que se establecen en la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar.	Artículo 54 I Inciso primero 152.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la frase “En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio deberá ordenar la participación de la o las Asociaciones de Consumidores que hayan iniciado el procedimiento por denuncia”, por el siguiente texto: “En la resolución que da inicio al procedimiento, cuando la mediación colectiva se haya iniciado a solicitud de una o más Asociaciones de Consumidores, el Servicio deberá ordenar su participación”.	Indicación 152: Se propone su aprobación. En la resolución que da inicio al procedimiento, cuando la mediación colectiva se haya iniciado a solicitud de una o más Asociaciones de Consumidores, el Servicio deberá ordenar su participación, salvo manifestación en contrario de estas. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor.
--	---	---	---

	Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada. Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término del procedimiento. Artículo 54 K.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para	Artículo 54 J Inciso primero 153.- Del Honorable Senador señor Navarro, para reemplazar, en la segunda oración, la expresión “tres meses” por “treinta días”.	<u>Indicación 153:</u> Se propone su retiro.
--	---	---	--

	determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al Servicio si acepta participar en la mediación colectiva. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, la mediación se entenderá fallida, y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término. Artículo 54 L.- En la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y	Artículo 54 L Inciso primero 154.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 54 L.- En la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor, al grupo de consumidores potencialmente afectados y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas, como también de los efectos jurídicos que esta produce.”. Artículo 54 M Inciso primero 155.- De los Honorables Senadores	Indicación 154: Se propone su rechazo o retiro.
--	---	---	---

	los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y de los efectos jurídicos que esta produce. Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el Servicio en la resolución de término respectiva. Artículo 54 M.- Una vez iniciado un procedimiento de mediación colectiva, esta circunstancia será informada en el sitio web del Servicio ____, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado de la mediación y la solución ofrecida por el proveedor. Durante el procedimiento de mediación colectiva, los consumidores potencialmente afectados y las Asociaciones de Consumidores mencionadas en el	señores Tuma, Lagos y Pizarro, para intercalar después de la expresión “del Servicio”, lo siguiente: “y en dos medios de circulación regional o nacional, según corresponda dicha publicaciones serán de cargo del proveedor.”. Inciso segundo 156.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazarlo por el siguiente: “Durante el procedimiento de mediación colectiva, un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados y las Asociaciones de Consumidores podrán presentar las observaciones y peticiones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los veinte días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo, los que se tomarán en consideración citando a las partes.”.	<u>Indicación 155:</u> Se propone su retiro. <u>Indicación 156:</u> Se propone su retiro.
--	--	---	---

	artículo anterior podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo. Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N°19.880. Artículo 54 N.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio	Inciso tercero 157.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazarlo por el siguiente: "Tanto las observaciones y observaciones deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N°19.880.". Artículo 54 Ñ	<u>Indicación 157:</u> Se propone su retiro.
--	---	---	--

	citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, la mediación se entenderá fallida y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término. Artículo 54 Ñ.- A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva, respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto los funcionarios encargados de la tramitación del procedimiento como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la	Inciso cuarto 158.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para agregar después de la expresión “emisión de informes” la locución “comunicaciones o declaraciones públicas,”. Inciso quinto	Indicación 158: Se propone su rechazo o retiro.
--	---	---	---

	emisión de informes. El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva del inciso precedente, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento de mediación y respecto de los cuales se haya decretado reserva respecto de terceros ajenos a la mediación, será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales. Si la infracción la cometiere cualesquiera de las partes involucradas, o terceros intervinientes en el procedimiento mediante la emisión de informes __, sufrirán la pena de prisión en sus grados medio a máximo o multa de uno a cinco sueldos vitales. Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e	159.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por los siguientes: “Las partes podrán requerir la devolución de los instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación. El Servicio no podrá presentar en juicio instrumentos obtenidos durante el procedimiento de mediación a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio.”. Artículo 54 P Inciso primero 160.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para sustituirlo por el que sigue: “Artículo 54 P.- En caso de llegar a	Indicación 159: Se propone su aprobación. “Las partes podrán requerir la devolución de los instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación. El Servicio no podrá presentar en juicio instrumentos obtenidos durante el procedimiento de mediación a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio”. Indicación 160: Se propone su rechazo o retiro.
--	---	--	--

	instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirán por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación. Artículo 54 O.- La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho. Artículo 54 P.- En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo	acuerdo en la mediación, y sin perjuicio de encontrarse pendiente la ejecución del mismo, se dictará una resolución al efecto, la que tendrá el mérito de una transacción extrajudicial para todos los efectos legales, produciendo el efecto de cosa juzgada y extinguiendo la responsabilidad infraccional del proveedor. En ella se describirán los términos del acuerdo y las eventuales obligaciones que asume cada una de las partes.”. 161.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para sustituirlo por el siguiente: “Artículo 54 P.- En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar, a lo menos: 1) el número de consumidores afectados o, en su caso la forma de determinación de los grupos o subgrupos de consumidores afectados; 2) el monto y el cálculo de las devoluciones, compensaciones o	<u>Indicación 161:</u> se discutirá a propósito de las asociaciones de consumidores
--	---	--	---

	y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar, a lo menos: 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados _____; 2) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, y 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción antecedente de la mediación.	indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados o las formas alternativas de compensación cuando se infrinjan intereses difusos de los consumidores; 3) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 4) Las formas de cumplimiento de los términos del acuerdo por parte de los proveedores, 5) Los mecanismos que verificación de los consumidores afectados 6) los procedimientos y las personas encargadas de velar por el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor, 7) el plazo destinado a cumplir las obligaciones derivadas de la mediación; 8) el destino de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones no reclamadas dentro del plazo fijado en el acuerdo, las que podrán incluir, entre otras, el traspaso de los fondos a algunas Asociaciones de Consumidores o cualquier clase de personas jurídicas sin fines de lucro, cursos de educación a los consumidores. Lo dispuesto en este artículo se aplicará, en lo que corresponda, a las menciones descritas en el artículo 53 C.”.	
--	---	--	--

	La copia autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación de un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio. Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a esta, deberán hacer presente su disconformidad al Servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción.	Inciso segundo 162.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazar el vocablo “treinta” por “noventa”.	<u>Indicación 162:</u> Se propone su aprobación con modificaciones. La copia autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación de un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, en la medida en que cada una de las obligaciones emanadas del acuerdo sean exigibles. Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a esta, deberán hacer presente su disconformidad al Servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción. Las publicaciones deberán
--	---	---	---

	Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo. El incumplimiento de los términos contenidos en el acuerdo constituye una infracción a la <u>presente ley</u>.	Inciso tercero 163.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar después de la expresión “presente ley” lo siguiente: “y dará derechos a solicitar a los consumidores afectados las compensaciones y indemnizaciones que correspondan”. Número 1) 164.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar entre la expresión “consumidores afectados” y el punto y coma (;), lo siguiente: “, cuando procedan”.	efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo <u>Indicación 163:</u> Se propone su retiro. <u>Indicación 164:</u> Se propone su aprobación con modificaciones. En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta debe contemplar, a lo menos: 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados cuando procedan; 2) el cese de la conducta que pudiese haber
--	---	---	---

	Artículo 54 Q.- Sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar	Artículo 54 Q 165.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazarlo por el siguiente: “Artículo 54 Q.- Sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, y en caso de fracasar ésta, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores que se desarrolle por los mismos hechos, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B, las que podrán ser idénticas o similares a aquellas ofrecidas en un anterior	afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, y 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción antecedente de la mediación. Indicación 165: Se propone su rechazo o retiro.
--	---	--	--

	ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B. Artículo 54 R.- Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la sustanciación de cada una de las etapas del procedimiento de mediación colectiva, la forma de resolver las incidencias que se planteen por las partes y, en general, todas las demás materias que resulten necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.	procedimiento de mediación colectiva y que deberán ser analizadas por el tribunal teniendo a la vista los principios de economía procesal, de transparencia y de protección efectiva y oportuna a los consumidores.”. o o o o o 166.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para consultar en el numeral 33 un nuevo artículo, del siguiente tenor:	Indicación 166: Se propone su rechazo o retiro.
--	--	---	---

		“Artículo 54 S.- En los casos en que a consecuencia de un procedimiento de mediación regulado en los artículos anteriores, se logre un resultado positivo, constando éste en un acta de mediación o en una transacción; y siempre que ellas se refieran a hechos que sean constitutivos de un ilícito infraccional sancionado por la presente ley, el cumplimiento por parte del proveedor del acta de mediación o la transacción judicial, extinguirá de pleno derecho la responsabilidad infraccional del proveedor. El cumplimiento íntegro del acuerdo o acta de mediación deberá ser acreditado por el proveedor ante el Servicio con audiencia a los consumidores afectados que fueron parte del acuerdo.”. o o o o o	
Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan 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.	34) Reemplázase en el inciso primero del artículo 55 D, la frase “mil unidades tributarias mensuales” por la frase “2.000 unidades tributarias mensuales”.		Indicación nueva, votada con fecha 09.12.15 “Para eliminar el inciso segundo del artículo 55D” (en concordancia con el concepto de reincidencia incorporado por la indicación 37).

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 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 segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC. El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.		Número 35)	

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo 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, 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.	35) Reemplázase, en el inciso final del artículo 56, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.”.	167.- Del Honorable Senador señor García, para sustituir el guarismo “150” por “100”. o o o o o 168.- Del Honorable Senador señor García, para incorporar al artículo 56 el siguiente inciso final, nuevo: “Tratándose de proveedores de menor tamaño, la multa establecida en el inciso anterior será de hasta 50 unidades tributarias mensuales.”. o o o o o	Indicación 167): Votada con fecha 09.12.15 Indicación 168): Votada con fecha 06.01.16
Artículo 56 A.- El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar 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	36) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 56 A, la frase “y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal		

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. 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	competente” por “y que no hubiere ejercido las denuncias o acciones que le confiere esta ley ante el Servicio o el tribunal competente, respectivamente”.		
---	--	--	--

de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de 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 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. 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.			
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 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	37) Modifícase el artículo 56 C en el siguiente sentido:		

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. 2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente. 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	a) Reemplázase el número 2 del inciso tercero por el siguiente: “2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna Asociación de Consumidores.”. b) Derógase el inciso cuarto.		
---	--	--	--

primero del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor 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. 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.			
Artículo 56 H.- En caso de 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 artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo	38) Reemplázase, en el artículo 56 H, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta		

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 denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.	setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”.		
Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia	39) Incorpórase el siguiente inciso segundo al artículo 57:	Número 39) 169.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “...) Reemplázase el artículo 57 por el siguiente: “Artículo 57.- El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente el “Servicio”, será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del	

del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.	“El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N°3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N°19.882 y estará sometido al decreto ley N°1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.”.	Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, del Ministerio de Hacienda. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, sobre Administración Financiera del Estado. El Servicio se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quién estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N° 19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor. Adicionalmente, dichas Direcciones Regionales se considerarán funcionalmente desconcentradas para efectos de ejercer las funciones	
---	--	---	--

		señaladas en las letras b), c), f), y ñ) del artículo 58 de la presente ley.”.”.	
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 consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y	40) Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 58: a) Reemplázanse, en su inciso segundo, las letras a), b), c), d), e), f) y g) por las siguientes: “a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores ____. Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a	Número 40) o o o o o 170.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para anteponer una letra nueva, del siguiente tenor: “...) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “que digan” por “, que no estando sometidas a leyes especiales, digan”. o o o o o Letra a) Literal a) propuesto Párrafo primero 171.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para agregar después de la voz “consumidores” lo siguiente: “, que no esté sometida a la fiscalización especial de organismos sectoriales”.	

derecho a retracto, entre otras materias; 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 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	proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización. En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el Director Regionalque corresponda. Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades	Párrafo tercero 172.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar entre las frases “Director Regional” y “que corresponda”, la siguiente expresión: “del Servicio”. Párrafo cuarto 173.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar la siguiente oración: “Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar las bases de datos u otros antecedentes relativos a éste que sean	
--	---	--	--

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 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	fiscalizadas. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez competente, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.	solicitados por el respectivo funcionario del Servicio.”. Párrafo quinto 174.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la palabra “inciso” por “párrafo”. o o o o o 175.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar el siguiente párrafo final: “El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores.”. o o o o o	Indicación nueva: Se propone su aprobación Para incorporar un nuevo inciso
---	--	---	---

protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.	b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios consagrados en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley. c) Imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco del procedimiento sancionatorio consagrado en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley.	Literal d) propuesto 176.- De Su Excelencia la Presidenta	séptimo al literal a) del artículo 58: “Cuando con ocasión de una fiscalización, el Servicio constate respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del Artículo Segundo de la Ley N° 20.416, que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias previstas en la letra b) del artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio”.
---	---	---	---

	d) Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. La atribución interpretativa será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio. e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley _____. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Esta atribución será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.	de la República, para sustituirlo por el que sigue: “d) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, atribución que será ejercida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 ter de la presente ley.”. 177.- Del Honorable Senador señor Moreira, para agregar la siguiente oración final: “Si el ejercicio de esta facultad incide en sectores regulados, se requerirá además la concurrencia de la superintendencia o autoridad respectiva.”. Literal e) propuesto 178.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en materia de protección de los derechos de los consumidores, atribución que será ejercida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 ter. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la	
--	---	---	--

	Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico que evaluará la propuesta de normas e instrucciones. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores , designados por el Presidente de la República a través del procedimiento de selección de Altos Directivos Públicos previsto en el Título VI de la ley N°19.882. En caso de que la unanimidad de los miembros del Consejo considere que la propuesta de normas e instrucciones resulta manifiestamente ilegal, se lo representará así por escrito al Director Nacional del Servicio. Los integrantes del Consejo durarán	misma al público en general.”. Párrafo primero 179.- De los Honorables Senadores señores Moreira, Coloma, García, Larraín y Pérez Varela, para intercalar a continuación del vocablo “ley” lo siguiente: “, las que en todo caso no producirán efecto en materias reguladas por leyes especiales”. Párrafo segundo 180.- Del Honorable Senador señor Navarro, para intercalar a continuación de la expresión “los derechos de los consumidores,”, la siguiente: “donde uno de los consejeros será elegido entre las asociaciones de consumidores legalmente constituidas, que serán”.	
--	--	--	--

	tres años en sus cargos. Los consejeros percibirán una dieta en pesos equivalente a 17 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 34 unidades tributarias mensuales por cada mes calendario. Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del Consejo Técnico, los plazos que este tendrá para emitir su pronunciamiento y de publicidad de sus actuaciones. En la dictación de estas normas e instrucciones se podrá llevar a cabo un proceso de consulta pública con el fin de que los consumidores y proveedores opinen sobre su contenido y efectos, o formulen propuestas sobre los mismos. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas a que se refiere este literal serán de carácter público y deberán ser enviadas al Servicio a través de los medios que disponga en su oficina virtual, disponible a través de la web institucional. Las precitadas	Párrafo cuarto 181.- Del Honorable Senador señor Navarro, para reemplazar la oración “Las precitadas respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.” por “Las precitadas respuestas no serán vinculantes y el Director estará obligado a pronunciarse respecto de ellas en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde su recepción.”. Párrafo quinto	
--	---	---	--

	respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas. En el caso en que las normas e instrucciones de carácter general incidan en sectores regulados, deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que esta emita su opinión técnica..... Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de décimo día.	182.- Del Honorable Senador señor Moreira, para reemplazar la frase “deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica” por “éstas deberán ser suscritas además por la superintendencia o autoridad respectiva”. 183.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para agregar la siguiente oración final: “Dicha opinión técnica será vinculante para el Servicio.”. Párrafo sexto 184.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para reemplazar la locución “de décimo día” por “del plazo de quince días hábiles judiciales, contado desde la notificación del acto de aplicación o de la publicación si se tratare de una interpretación”. o o o o o 185.- Del Honorable Senador señor Pizarro, para incorporar el siguiente	
--	--	--	--

	f) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad. Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto	párrafo final: “El reclamo de ilegalidad señalado en el inciso anterior será sustanciado conforme lo dispuesto en el artículo 151 letra d) y siguientes de la ley N° 18.695, en todo lo que no sea contrario a las disposiciones de esta ley.”. o o o o o	
--	--	---	--

	hasta su comparecencia. g) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.”. b) Agréganse en el inciso segundo los siguientes literales h), i), j), k), l), m), n), ñ), o), p), q) y r):	o o o o o 186.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para agregar un nuevo literal, del siguiente tenor: "h) Procurar y promover que los contratos de adhesión no vulneren lo dispuesto en el artículo 16 y cumplan con los requisitos y condiciones fijadas en el artículo 17A de tal manera de favorecer la estandarización, comparación, legibilidad y comprensión de las cláusulas que contengan.". o o o o o Letra b) Literal h) propuesto 187.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituir la expresión “Párrafo 4º” por la siguiente: “Párrafo 5º”.	
--	---	---	--

	“h) Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de esta ley. i) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. j) Formular, realizar y fomentar		
--	--	--	--

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,	programas de información y educación al consumidor. k) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra. l) Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial		
---	--	--	--

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 obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y 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, 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	consideración con lo establecido en el decreto ley N°211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia. m) Realizar y promover estudios en el área del consumo. n) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis. ñ) Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del Título IV de la ley, recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigación a causa de esas denuncias y, en su caso, ponerlas en conocimiento del proveedor a fin de que este proponga alternativas concretas de solución o corrección del hecho denunciado en conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 50 G. o) Requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Dichos organismos deberán entregar al Servicio toda la información que este les solicite y obre en su poder respecto de las personas reguladas o		
---	--	--	--

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 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	fiscalizadas. En caso de estar dicha información protegida por el deber de reserva o secreto, se requerirá la autorización previa de un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva que corresponda de acuerdo al turno. p) Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado. q) Celebrar convenios con municipalidades para que estas coordinen y gestionen las audiencias de conciliación obligatorias contempladas en el artículo 50 G respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual. r) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.”. c) Derógase el inciso tercero.		
--	--	--	--

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 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.		Letra e) Ordinal ii)	
--	--	--	--

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.	d) Reemplázase su inciso séptimo por el siguiente: “El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.”.	188.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local” por la expresión “el Juzgado de Policía Local del domicilio del fiscalizado”. Letra f) 189.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituirlo por el que sigue: “f) Agrégase, a continuación del inciso octavo, el siguiente inciso noveno, nuevo: “Asimismo, el Juez de Policía Local podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.”.”. Letra g)	
---	--	---	--

	e) Modifícase su inciso noveno en el siguiente sentido: i) Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por “mil unidades tributarias mensuales”. ii) Reemplázase la frase “el juez de policía local” por “un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, que corresponda de acuerdo al turno”. f) Agrégase, a continuación del inciso noveno, el siguiente inciso: “Asimismo, el Ministro de la Corte de Apelaciones podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.”.	190.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar en el primer inciso propuesto, a continuación de la locución “aplicar sanción”, lo siguiente: “, salvo dictar la resolución que da inicio al procedimiento”.	
--	---	--	--

	g) Reemplázase el inciso final por los siguientes: “Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción”. Asimismo, las funciones señaladas en el inciso anterior y las de mediación colectiva y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí, cada una de las cuales será dirigida por un Subdirector del Servicio. Los Subdirectores referidos en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N°19.882. Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este		
--	---	--	--

	artículo incurrirán en una infracción grave a sus deberes funcionarios. El Director Nacional dictará las normas de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.”.		
Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias. Asimismo, los <u>organismos fiscalizadores</u> que tengan		o o o o o 191.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para incorporar un numeral nuevo, del siguiente tenor: “...) Intercálase en el inciso segundo del artículo 58 bis, entre las frases “organismos fiscalizadores” y “que tengan facultades”, la siguiente	

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.		palabra: “sectoriales”.”. o o o o o	
Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. En conformidad con lo 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, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de	41) Reemplázase el artículo 59 por el siguiente: “Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Será nombrado por el Presidente de la República a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez.	192.- De la Honorable Senadora señora Pérez, para reemplazarlo por el que sigue: “41) Reemplázase el artículo 59 por los siguientes artículos 59 A a 59 I: “Artículo 59 A.- Existirá un Consejo del Servicio Nacional del Consumidor, encargado de ejercer las facultades normativas e interpretativas, integrado por el Director Nacional del Servicio y cuatro consejeros designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado, adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio. Para efectos de la proposición, el Presidente de la República deberá atender al grado de conocimientos y	

personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.	El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales: a) Término del período legal de su designación. b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República. c) Destitución por negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley. d) Incapacidad. La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República. Le corresponderá especialmente al Director Nacional: a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de Jefe Superior del	experiencia que sobre la materia tengan las personas propuestas, la que deberá ser tomada en cuenta como un requisito para su designación. Los consejeros durarán seis años en sus cargos pudiendo ser designados sólo por un período. Se renovarán por parcialidades de tres años. El Consejo elegirá de entre sus miembros a su Presidente. Para el caso de que no haya acuerdo, la designación del Presidente se hará por sorteo. La presidencia del Consejo será rotativa. El Presidente durará dos años en el ejercicio de sus funciones y no podrá ser reelegido durante su período como consejero. Artículo 59 B.- No podrán ser designados consejeros los diputados y los senadores, los Ministros del Tribunal Constitucional, los Ministros de la Corte Suprema, los Consejeros del Banco Central, el Fiscal Nacional del Ministerio Público, ni las personas que conforman el alto mando de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública.	
---	---	--	--

	Servicio. b) Dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio. c) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio. d) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias. e) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo las materias señaladas en las letras d) y e) del inciso segundo del artículo 58. f) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso aplicar las sanciones que correspondan. g) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto	Los cargos de consejeros son incompatibles con los de Ministros de Estado, subsecretarios, jefes de servicio, intendentes y gobernadores; alcaldes y concejales; consejeros regionales; miembros del Escalafón Primario del Poder Judicial; secretario y relator del Tribunal Constitucional; fiscales del Ministerio Público; miembros del Tribunal Calificador de Elecciones y su secretario-relator; miembros de los tribunales electorales regionales, sus suplentes y sus secretarios-relatores; miembros de los demás tribunales creados por ley; funcionarios de la Administración del Estado, miembros de los órganos de dirección de los Partidos Políticos y directores de asociaciones de consumidores reconocidas por ley. Artículo 59 C.- Los consejeros serán removidos por el Presidente de la República, por requerimiento de la Cámara de Diputados mediante acuerdo adoptado por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, por incapacidad, mal comportamiento o negligencia manifiesta en el ejercicio de sus	
--	---	---	--

	de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio. h) Las demás que establezcan las leyes. En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional las normas establecidas en el Título VI de la ley N°19.882. En conformidad con lo establecido en la ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.353, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.”.	funciones. Además de la remoción, serán causales de cesación en el cargo de consejero, las siguientes: a. Expiración del plazo por el que fue designado. b. Renuncia ante el Presidente de la República. c. Postulación a un cargo de elección popular u otro cuyo nombramiento. d. Incompatibilidad sobreviniente, circunstancia que será calificada por el Consejo de Alta Dirección Pública a solicitud de la mayoría de los consejeros con exclusión del afectado. En caso que uno o más consejeros cesare por cualquier causa, procederá la designación de un nuevo consejero, mediante una proposición unipersonal del Presidente de la República, sujeto al mismo procedimiento dispuesto en el artículo 59 A, por el período que restare. Artículo 59 D.- Los consejeros, a excepción del Presidente del Consejo,	
--	---	--	--

		percibirán una dieta equivalente a 15 unidades de fomento por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 100 unidades de fomento por mes calendario. Artículo 59 E.- El Consejo adoptará sus decisiones por la mayoría de sus miembros y, en caso de empate, resolverá su Presidente. El quórum mínimo para sesionar será de tres consejeros. Un reglamento establecerá las demás normas necesarias para su funcionamiento. Artículo 59 F.- Los Consejeros podrán proponer al Presidente de la República por, a lo menos, la mayoría de sus miembros, las modificaciones que estimen pertinentes; en caso que sean aprobadas por el Presidente de la República, se dictará un nuevo reglamento al efecto. Artículo 59 G.- El Consejo tendrá las siguientes funciones: a) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores de acuerdo a lo dispuesto en la letra d) del artículo 58.	
--	--	--	--

		b) Dictar normas e instrucciones de carácter general de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 58. El ejercicio de estas funciones se efectuará a partir de las propuestas que sean presentadas al Consejo por su Presidente. Para ser adoptadas, dichas propuestas deberán recibir el voto conforme de tres de sus integrantes. En el caso en que las interpretaciones, normas o instrucciones de carácter general incidan en mercados regulados o fiscalizados por un organismo administrativo de carácter sectorial, el Consejo, antes de emitir pronunciamiento, oficiará al organismo respectivo a fin de que éste emita su opinión técnica. Esta opinión será vinculante en la adopción definitiva de la normativa. Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de	
--	--	---	--

		Apelaciones de Santiago dentro de décimo día. Artículo 59 H.- A efectos de coordinar a las superintendencias y servicios públicos de la Administración del Estado con competencias relativas a las relaciones de consumo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo deberá disponer de mecanismos permanentes para una adecuada coordinación. Artículo 59 I.- Este órgano de Coordinación funcionará en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la que le proveerá su Secretaría Técnica, y los recursos humanos y materiales necesarios para su adecuado funcionamiento.”.”. 193.- De los Honorables Senadores señores Tuma, Lagos y Pizarro, para reemplazarlo por el que sigue: “41) Reemplázase el artículo 59 por los siguientes artículos 59 A a 59 I: “Artículo 59 A.- Existirá un Consejo del Servicio Nacional del Consumidor, encargado de ejercer las facultades	
--	--	--	--

		normativas e interpretativas, que estará integrado por 3 consejeros que serán designados por el Presidente de la República, previo acuerdo del Senado, adoptado por los dos tercios de sus miembros en ejercicio. El Presidente hará la proposición en un solo acto y el Senado deberá pronunciarse respecto de la propuesta como una unidad. Para efectos de la proposición que deberá hacer el Presidente de la República, se deberá atender al grado de conocimientos y experiencia que sobre la materia tengan las personas propuestas, la que deberá ser tomada en cuenta como un requisito para su designación. Los consejeros durarán seis años en sus cargos pudiendo ser designados sólo para un nuevo período. Se renovarán por parcialidades de tres años. El Consejo Directivo elegirá de entre sus miembros a su Presidente. Para el caso de que no haya acuerdo, la designación del Presidente se hará por sorteo. La presidencia del Consejo será	
--	--	---	--

		rotativa. El Presidente durará veinticuatro meses en el ejercicio de sus funciones, y no podrá ser reelegido por el resto de su actual período como consejero. Artículo 59 B.- No podrán ser designados consejeros los diputados y los senadores, los miembros del Tribunal Constitucional, los Ministros de la Corte Suprema, consejeros del Banco Central, el Fiscal Nacional del Ministerio Público, ni las personas que conforman el alto mando de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública. Los cargos de consejeros son incompatibles con los de ministros de Estado, subsecretarios, intendentes y gobernadores; alcaldes y concejales; consejeros regionales; miembros del Escalafón Primario del Poder Judicial; secretario y relator del Tribunal Constitucional; fiscales del Ministerio Público; miembros del Tribunal Calificador de Elecciones y su secretario-relator; miembros de los tribunales electorales regionales, sus suplentes y sus secretarios-relatores; miembros de los demás tribunales creados por ley; funcionarios de la	
--	--	--	--

		Administración del Estado, y miembros de los órganos de dirección de los Partidos Políticos. Artículo 59 C.- Los consejeros serán removidos por el Presidente de la República, por requerimiento de la Cámara de Diputados mediante acuerdo adoptado por la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio, en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, por incapacidad, mal comportamiento o negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones. Además de la remoción, serán causales de cesación en el cargo de consejero, las siguientes: a.Expiración del plazo por el que fue designado. b.Renuncia ante el Presidente de la República. c.Postulación a un cargo de elección popular. d.Incompatibilidad sobreviniente, circunstancia que será calificada por el	
--	--	--	--

		Consejo de Alta Dirección Pública a solicitud de la mayoría de los consejeros con exclusión del afectado. En caso que uno o más consejeros cesare por cualquier causa, procederá la designación de un nuevo consejero, mediante una proposición unipersonal del Presidente de la República, sujeto al mismo procedimiento dispuesto en el artículo 59 A, por el período que restare. Artículo 59 D.- Los consejeros, a excepción del Presidente del Consejo, percibirán una dieta equivalente a 15 unidades de fomento por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 100 unidades de fomento por mes calendario. Artículo 59 E.- El Consejo Directivo adoptará sus decisiones por la mayoría de sus miembros y, en caso de empate, resolverá su Presidente. El quórum mínimo para sesionar será de dos consejeros. Un reglamento establecerá las demás normas necesarias para su funcionamiento. Artículo 59 F.- Un reglamento establecerá sus normas de	
	“Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y		

	extrajudicial. Será nombrado por el Presidente de la República a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez.	funcionamiento. Los Consejeros podrán proponer al Presidente de la República por, a lo menos, una mayoría de sus miembros, las modificaciones que estimen pertinentes; en caso que sean aprobadas por el Presidente de la República, se dictará un nuevo reglamento al efecto. Artículo 59 G.- El Consejo tendrá las siguientes funciones: a) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores de acuerdo a lo dispuesto en la letra d) del artículo 58. b) Dictar normas e instrucciones de carácter general de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 58. El ejercicio de estas funciones se efectuará a partir de las propuestas que sean presentadas al Consejo por su Presidente. Para ser adoptadas, dichas propuestas deberán recibir el voto conforme de tres de sus integrantes. En el caso en que las interpretaciones,	
--	--	---	--

		normas o instrucciones de carácter general incidan en mercados regulados o fiscalizados por un organismo administrativo de carácter sectorial, el Consejo, antes de emitir pronunciamiento, oficiará al organismo respectivo a fin de que éste emita su opinión técnica. Esta opinión deberá ser tomada en consideración en la adopción definitiva de la normativa. Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago dentro de décimo día. Artículo 59 H.- A efectos de coordinar a las superintendencias y servicios públicos de la Administración del Estado con competencias relativas a las relaciones de consumo, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo deberá disponer de las medidas para una adecuada coordinación. Artículo 59 I.- Este órgano de	
--	--	--	--

	El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales: a) Término del período legal de su designación. b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República. c) Destitución por negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley. d) Incapacidad ____.	Coordinación funcionará en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la que le proveerá su Secretaría Técnica, y los recursos humanos y materiales necesarios para su adecuado funcionamiento.”.”. Artículo 59 o o o o o 194.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar como incisos segundo a sexto, los siguientes: “El cargo de Director Nacional será incompatible con el de diputado, senador, integrante del Poder Judicial o del Tribunal Constitucional, consejero del Banco Central, fiscal del Ministerio Público, miembro de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, ministro de Estado, subsecretario, intendente, gobernador,	
--	--	---	--

	La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República.	alcalde, concejal, consejero regional, miembro del Tribunal Calificador de Elecciones, funcionario de la Administración del Estado, miembro de los órganos de dirección de los partidos políticos, y con el de representante de asociaciones gremiales, organizaciones sindicales y asociaciones de consumidores. El Director Nacional no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2.- de la presente ley. Esta incompatibilidad será extensiva a su cónyuge o conviviente civil y a sus parientes hasta el primer grado de consanguinidad. Una vez que el Director Nacional haya cesado en su cargo por cualquier motivo, no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas	
--	--	--	--

	Le corresponderá especialmente al Director Nacional: a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de Jefe Superior del Servicio. b) Dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio. c) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio. d) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias. e) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo las materias señaladas en las letras d) y e) del inciso segundo del artículo 58. f) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso	contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2.- de la presente ley, por el plazo de seis meses después de haber expirado en funciones. El Director Nacional no podrá ser candidato a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo. El ex Director Nacional afecto a la prohibición contenida en el inciso anterior deberá informar, durante el tiempo que ésta dure, al Servicio Nacional del Consumidor sus participaciones societarias y todas las actividades laborales y de prestación de servicios que realice, tanto en el sector público como en el sector privado, sean o no remuneradas. Esta obligación se extenderá hasta los seis meses posteriores al término de la precitada prohibición. Las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los incisos segundo a cuarto, así como la obligación establecida en el inciso anterior, todas del presente artículo, serán también aplicables a los Directores Regionales.”.	
--	--	--	--

aplicar las sanciones que correspondan. g) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio. h) Las demás que establezcan las leyes. En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional	o o o o o Inciso segundo Literal c) 195.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazar la expresión “Destitución por negligencia”, por la siguiente palabra: “Negligencia”. Literal d) 196.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para intercalar a continuación del vocablo “Incapacidad” la frase “psíquica o física sobreviniente para el desempeño de su cargo”. o o o o o 197.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para agregar el
---	---

	las normas establecidas en el Título VI de la ley N°19.882. En conformidad con lo establecido en la ley N°18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.353, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.”.	siguiente literal, nuevo: “e) Incurrir en una causal de inhabilidad de las indicadas en los incisos segundo y tercero del presente artículo.”. o o o o o Inciso tercero 198.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por los siguientes: “Si se verificare alguna causal de las contenidas en los literales d) o e) del inciso anterior, cesará automáticamente en su cargo, debiendo comunicar de inmediato dicha circunstancia al Presidente de la República. De igual forma, cesará en su cargo si su renuncia hubiere sido aceptada por el Presidente de la República de conformidad al literal b). El Presidente de la República podrá remover al Director Nacional sólo si	
--	---	--	--

		concorre alguna de las conductas señaladas en la letra c) del inciso séptimo.”. Inciso cuarto	
--	--	--	--

		o o o o o 199.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para incorporar a continuación del literal g) el siguiente, nuevo: “...) Presentar al Consejo establecido en el artículo 59 ter, la propuesta de interpretación administrativa de la normativa, así como la propuesta de normas e instrucciones de carácter general, ambas relativas a la protección de los derechos de los consumidores.”. o o o o o	
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	42) Reemplázase el artículo 59 bis por el siguiente: “Artículo 59 bis.- El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignan en el		

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 dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley. En caso de que cualquier	cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en los párrafos 2° y 3° del Título IV de esta ley.”.		
--	--	--	--

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.			
	43) Agréganse los siguientes artículos 59 ter y 59 quáter: “Artículo 59 ter.- El Servicio Nacional del Consumidor se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quien estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el	Número 43) 200.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para reemplazarlo por el siguiente: “...) Agréganse los siguientes artículos 59 ter, 59 quáter, 59 quinquies, y 59 sexies: Artículo 59 ter.- Créase un cuerpo colegiado, denominado Consejo Normativo, al que corresponderá ejercer las funciones y atribuciones señaladas en esta ley.	

	Título VI de la ley N°19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema, el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor. El Director Nacional y los Directores Regionales no podrán ser candidatos a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo. Artículo 59 quáter.- Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia. La infracción a esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma	El Consejo Normativo estará integrado por tres miembros denominados “Consejeros”, nombrados por el Presidente de la República mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, previo acuerdo del Senado. Los integrantes que así se designen deberán ser expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores y contar con relevantes méritos profesionales o académicos, cuya idoneidad garantice el debido funcionamiento del Consejo. Los Consejeros durarán 4 años en sus cargos, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez. El Consejo se renovará parcialmente cada vez. El cargo de Consejero será incompatible con el de diputado, senador, integrante del Poder Judicial o del Tribunal Constitucional, consejero del Banco Central, fiscal del Ministerio Público, miembro de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, Ministro de Estado, subsecretario, intendente, gobernador, alcalde, concejal, consejero regional,	
--	---	---	--

	falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N°19.880, en el decreto con fuerza de ley N°29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, y en la ley N°18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.”.	miembro del Tribunal Calificador de Elecciones, funcionario de la Administración del Estado, miembro de los órganos de dirección de los partidos políticos, y con el de representante de asociaciones gremiales, organizaciones sindicales y asociaciones de consumidores. Los miembros del Consejo no podrán ser gerentes, administradores o directores, ni podrán tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2 de la presente ley. Esta incompatibilidad será extensiva a su cónyuge o conviviente civil y a sus parientes hasta el primer grado de consanguinidad. Una vez que los miembros del Consejo haya cesado en su cargo por cualquier motivo, no podrán ser gerentes, administradores o directores, ni podrán tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de	
--	--	---	--

		la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del artículo 1° numeral 2 de la presente ley, por el plazo de seis meses después de haber expirado en funciones. Los ex Consejeros afectos a la prohibición contenida en el inciso anterior deberán informar al Consejo establecido en este artículo, durante el tiempo que ésta dure, sus participaciones societarias y todas las actividades laborales y de prestación de servicios que realice, tanto en el sector público como en el sector privado, sean o no remuneradas. Esta obligación se extenderá hasta los seis meses posteriores al término de dicha prohibición. Los Consejeros serán inamovibles en sus cargos. Sin perjuicio de lo anterior, serán causales de cesación del cargo, las siguientes: a) Término del período legal de su designación. b) Renuncia voluntaria aceptada por Presidente de la República.	
--	--	--	--

		c) Negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley. d) Incapacidad psíquica o física sobreviniente para el desempeño de su cargo. e) Incurrir en una causal de inhabilidad de las indicadas en los incisos cuarto y quinto del presente artículo. Si se verificare alguna de las causales contenidas en los literales d) o e), el Consejero afectado cesará automáticamente en su cargo, debiendo comunicar de inmediato dicha circunstancia al Consejo. De igual forma, cesará en su cargo si su renuncia hubiere sido aceptada por el Presidente de la República, de conformidad al literal b). Si alguno de los Consejeros incurre en la causal del literal c), podrá ser acusado ante la Corte Suprema, la que resolverá en pleno y en única instancia sobre la concurrencia de la causal. La acusación deberá ser fundada y deberá ser interpuesta por el Presidente de la	
--	--	---	--

		República o al menos dos miembros del Consejo. La Corte dará traslado por seis días hábiles al acusado, pudiendo dictar, igualmente, medidas para mejor resolver. La Corte podrá, si lo estima pertinente, abrir un término probatorio que no podrá exceder de siete días. La causa tendrá preferencia para su vista y fallo, y la sentencia se dictará en un plazo de treinta días contado desde la vista. La Corte, mientras se encuentre pendiente su resolución, podrá disponer la suspensión temporal del Consejero acusado. Ejecutoriada la sentencia, el Consejero afectado cesará de inmediato en su cargo, sin que pueda ser designado nuevamente. Producida una vacante, el Presidente de la República propondrá al Senado su reemplazante dentro de un plazo que no podrá exceder de 30 días hábiles. Los Consejeros reemplazantes de aquéllos que cesaron en sus cargos por las causales b), c), d) o e), durarán en su cargo hasta el término del	
--	--	---	--

		período que restaba por cumplir al Consejero que produjo la vacante. Mientras se desempeñen en su cargo y hasta un año luego de haber cesado en él, los consejeros no podrán ejercer cargos directivos ni de asesoría profesional a proveedores que puedan ser objeto de fiscalización por parte del Servicio en las materias reguladas por esta ley. Los Consejeros percibirán una dieta equivalente a diecisiete unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de treinta y cuatro de dichas unidades por cada mes calendario. Artículo 59 quáter.- El Consejo Normativo tendrá las siguientes funciones y atribuciones: a) Aprobar la propuesta, formulada por el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, de interpretación administrativa de la normativa de protección de los derechos de los consumidores. b) Aprobar la propuesta, formulada por el Director Nacional del Servicio	
--	--	--	--

		Nacional del Consumidor, de dictación de normas e instrucciones de carácter general en materia de protección de los derechos de los consumidores. Antes de someter al Consejo las propuestas señaladas en las letras a) y b) de este artículo, el Director deberá someterlas a un proceso de consulta pública con el fin de que cualquier persona opine sobre su contenido y efectos, o formule sugerencias sobre la misma, disponible a través del sitio web del Servicio. El Director informará al Consejo de la apertura de este proceso y lo mantendrá informado de su desarrollo. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas serán de carácter público y deberán ser incluidas en un informe anexo a la propuesta remitida al Consejo. Sin perjuicio de lo anterior, las precitadas opiniones y sugerencias en ningún serán vinculantes ni estará el Consejo obligado a pronunciarse en particular respecto de ellas. Recibidas por el Consejo las propuestas a que se refieren los literales a) y b) del inciso primero de este artículo, acompañadas de los informes respectivos, deliberará sobre	
--	--	---	--

		éstas, pudiendo aceptar o rechazar la propuesta. Para adoptar su decisión, el Consejo podrá solicitar información adicional al Director y todo otro antecedente necesario para resolver. El Consejo deberá adoptar su decisión de manera fundada, pudiendo representar al Director los aspectos que estime pertinentes relativos a las propuestas. El Director Nacional sólo podrá emitir la respectiva interpretación, norma o instrucción de carácter general, si es aprobada por el Consejo. En caso contrario, podrá el Director someter nuevamente a consideración del Consejo la propuesta, recogiendo los comentarios que han fundamentado su rechazo. Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago dentro de décimo día. Artículo 59 quinquies.- El Consejo sólo sesionará con la totalidad sus miembros en ejercicio y adoptará sus	
--	--	--	--

		acuerdos por mayoría de los presentes. El Consejo sesionará una vez al mes y su Tabla será formada exclusivamente por las materias que el Director Nacional someta a su aprobación. El Director Nacional del Servicio podrá asistir de forma permanente a las sesiones del Consejo, sólo con derecho a voz. El Consejo contará con un Secretario Técnico, el que será responsable de las actas de las sesiones. El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar el apoyo administrativo necesario para su adecuado funcionamiento. Artículo 59 sexies.- Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, incluso después de haber dejado el cargo. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de	
--	--	--	--

		las acciones ante los tribunales de justicia. La infracción a esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N° 19.880; en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en el decreto con fuerza de ley N° 1-19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado."."	
DECRETO LEY N° 2757, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ASOCIACIONES GREMIALES	Artículo 2°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto ley N°2.757, que establece Normas sobre	<u>ARTÍCULO 2°</u>	

	Asociaciones Gremiales:		
Artículo 16.- Los libros de actas y de contabilidad de la asociación deberán llevarse al día. Tendrán acceso a ellos los afiliados y el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, el que poseerá siempre la facultad inspectiva sobre los mismos. El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción podrá ordenar de oficio o a petición de cualquier asociado, la revisión de las contabilidades y libros de actas. Si detectare irregularidades constitutivas de delito, dicho Ministerio deberá denunciar los hechos ante el Tribunal correspondiente. Si las irregularidades no revistieren tal carácter las pondrá en conocimiento del directorio de la asociación para que sean regularizadas dentro del plazo de 30 días, contados desde su notificación, bajo apercibimiento de aplicársele la sanción prevista en el artículo 22. Las asociaciones gremiales deberán comunicar a dicho Ministerio el número de sus afiliados durante el mes de Marzo, cada dos años, a partir de	1) Agrégase al artículo 16, el siguiente inciso cuarto: “Las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496 estarán sometidas a las siguientes reglas sobre financiamiento, contabilidad y transparencia:	Número 1) Inciso cuarto propuesto	

1981.	1) Deberán declarar a través de sus revistas y páginas web institucionales sus fuentes de financiamiento certificadas por una auditoría independiente. 2) Deberán informar, a lo menos semestralmente, y de acuerdo a las instrucciones generales que les imparta el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sus balances y demás estados financieros, aplicando estándares de transparencia y presentación comunes, previamente definidos por el referido Ministerio.____	201.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar la siguiente oración final: “El costo asociado a dicha auditoría que cada asociación debe realizar será financiado por un fondo que fijará el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y será administrado por el Consejo de Administración del Fondo Concursable del artículo 11° bis de la ley N°19.496.”. o o o o o 202.- Del Honorable Senador señor Navarro, para consultar el siguiente párrafo nuevo: “El funcionamiento de dicho fondo será determinado por un reglamento dictado por el Ministerio del ramo.”. o o o o o	
-------	---	---	--

Artículo 21.- Las asociaciones gremiales estarán sujetas a la fiscalización del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al que deberán proporcionarle los antecedentes que les solicite.	2) Agrégase al artículo 21 el siguiente inciso segundo: “Tratándose de las organizaciones a que se refiere el Párrafo 2° del Título II de la ley N°19.496, el Ministerio podrá, en todo caso, requerir la precisión y aclaración de las fuentes de financiamiento, sus balances y estados financieros.”.		
DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 1, DE 2006, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, QUE FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 18.695, ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES			
Artículo 5°.- Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades tendrán las siguientes atribuciones esenciales: a) Ejecutar el plan comunal de	Artículo 3°.- Agrégase al artículo 5° del decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.695, Orgánica Constitucional de		

desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento; b) Elaborar, aprobar, modificar y ejecutar el presupuesto municipal; c) Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público, incluido su subsuelo, existentes en la comuna, salvo que, en atención a su naturaleza o fines y de conformidad a la ley, la administración de estos últimos corresponda a otros órganos de la Administración del Estado. En ejercicio de esta atribución, les corresponderá, previo informe del consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil, asignar y cambiar la denominación de tales bienes. Asimismo, con el acuerdo de los dos tercios de los concejales en ejercicio, podrá hacer uso de esta atribución respecto de poblaciones, barrios y conjuntos habitacionales, en el territorio bajo su administración. Las municipalidades podrán autorizar, por un plazo de cinco años, el cierre o medidas de control de acceso a calles y pasajes, o a conjuntos habitacionales urbanos o rurales con una misma vía	Municipalidades, el siguiente literal m):		
--	--	--	--

de acceso y salida, con el objeto de garantizar la seguridad de los vecinos. Dicha autorización requerirá el acuerdo del concejo respectivo. El plazo se entenderá prorrogado automáticamente por igual período, salvo resolución fundada en contrario de la municipalidad con acuerdo del concejo. d) Dictar resoluciones obligatorias con carácter general o particular; e) Establecer derechos por los servicios que presten y por los permisos y concesiones que otorguen; f) Adquirir y enajenar, bienes muebles e inmuebles; g) Otorgar subvenciones y aportes para fines específicos a personas jurídicas de carácter público o privado, sin fines de lucro, que colaboren directamente en el cumplimiento de sus funciones. Estas subvenciones y aportes no podrán exceder, en conjunto, al siete por ciento del presupuesto municipal. Este límite no incluye a las subvenciones y aportes que las municipalidades destinen a las			
--	--	--	--

actividades de educación, de salud o de atención de menores que les hayan sido traspasadas en virtud de lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°1 3.063, de Interior, de 1980, cualesquiera sea su forma de administración, ni las destinadas a los Cuerpos de Bomberos. Asimismo, este límite no incluye a las subvenciones o aportes que las Municipalidades de Santiago, Vitacura, Providencia y Las Condes efectúen a la "Corporación Cultural de la I. Municipalidad de Santiago", para el financiamiento de actividades de carácter cultural que beneficien a los habitantes de dichas comunas; h) Aplicar tributos que graven actividades o bienes que tengan una clara identificación local y estén destinados a obras de desarrollo comunal, para cuyo efecto las autoridades comunales deberán actuar dentro de las normas que la ley establezca; i) Constituir corporaciones o fundaciones de derecho privado, sin fines de lucro, destinadas a la promoción y difusión del arte y la	"m) Gestionar las audiencias de		
--	--	--	--

cultura. La participación municipal en estas corporaciones se regirá por las normas establecidas en el Párrafo 1º del Título VI; j) Establecer, en el ámbito de las comunas o agrupación de comunas, territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada canalización de la participación ciudadana, y k) Aprobar los planes reguladores comunales y los planes seccionales de comunas que formen parte de un territorio normado por un plan regulador metropolitano o intercomunal, y pronunciarse sobre el proyecto de plan regulador comunal o de plan seccional de comunas que no formen parte de un territorio normado por un plan regulador metropolitano o intercomunal. l) Aprobarlos planos de detalle de los planes reguladores comunales y de los planes seccionales.	conciliación obligatorias señaladas en la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual. Para tal efecto, las municipalidades deberán celebrar convenios con el Servicio Nacional del Consumidor de conformidad al artículo 58 de dicha ley.”.		
--	--	--	--

Las municipalidades tendrán, además, las atribuciones no esenciales que le confieren las leyes o que versen sobre materias que la Constitución Política de la República expresamente ha encargado sean reguladas por la ley común. Sin perjuicio de las funciones y atribuciones de otros organismos públicos, las municipalidades podrán colaborar en la fiscalización y en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes a la protección del medio ambiente, dentro de los límites comunales. Cualquier nueva función o tarea que se le asigne a los municipios deberá contemplar el financiamiento respectivo. Las municipalidades podrán asociarse entre ellas para el cumplimiento de sus fines propios, de acuerdo con las reglas establecidas en el Párrafo 2º del			
---	--	--	--

Título VI.	Artículo 4°.- Con el objeto de promover un ejercicio coherente de las atribuciones de los órganos del Estado con competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios y la existencia de diálogo regulatorio, deberá propenderse a la coordinación entre dichos órganos. Para el cumplimiento del fin señalado en el inciso anterior, existirá un comité de coordinación integrado por las autoridades que determine un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Asimismo, dicho reglamento, que deberá llevar la firma de los Ministros de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del comité.	<u>ARTÍCULO 4°</u> 203.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlo.	
Artículo 39 bis.- El que ejecute una conducta prevista en la letra a) del artículo 3° podrá acceder a una reducción o exención de la multa cuando aporte a la Fiscalía Nacional Económica antecedentes que conduzcan a la acreditación de dicha conducta y a la		o o o o o 204.- Del Honorable Senador señor Navarro, para introducir un artículo nuevo, del siguiente tenor: “Artículo- Agrégase al inciso segundo del artículo 39 bis del decreto con fuerza de ley N° 1, que fija el texto	

determinación de los responsables. Para acceder a uno de estos beneficios, el ejecutor de la conducta deberá cumplir los siguientes requisitos: 1.- Proporcionar antecedentes precisos, veraces y comprobables que representen un aporte efectivo a la constitución de elementos de prueba suficientes para fundar un requerimiento ante el Tribunal; 2.- Abstenerse de divulgar la solicitud de estos beneficios hasta que la Fiscalía haya formulado el requerimiento u ordene archivar los antecedentes de la solicitud, y 3.- Poner fin a su participación en la conducta inmediatamente después de presentar su solicitud. Para acceder a la exención de la multa, además de cumplir los requisitos señalados en el inciso anterior, el ejecutor de la conducta deberá ser el primero que aporte los antecedentes a la Fiscalía, dentro del grupo de responsables de la conducta imputada.		refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, el siguiente número cuatro nuevo: “4.- En el caso de tratarse de un agente económico con participación en el mercado, proponer un plan de indemnización de los perjuicios ocasionados por la comisión de la conducta, el que deberá ser calificado como suficiente por el Fiscal Nacional Económico al momento de acceder al beneficio de exención o reducción de la disolución, multa o prohibición, en su caso.”. o o o o o	
---	--	---	--

Para acceder a una reducción de la multa, además de cumplir los requisitos señalados en el inciso segundo, el ejecutor de la conducta deberá aportar antecedentes adicionales a los presentados por quien primero acompañó antecedentes a la Fiscalía en virtud de este artículo. En todo caso, la rebaja de la multa que solicite el Fiscal en su requerimiento, no podrá ser superior al 50% de la mayor multa solicitada para los demás ejecutores de la conducta que no pueden acogerse a los beneficios de este artículo. En su requerimiento el Fiscal individualizará a cada ejecutor de la conducta que cumplió los requisitos para acceder al beneficio de exención o reducción de la multa.			
---	--	--	--

Si el Tribunal diere por acreditada la conducta, no podrá aplicar multa a quien haya sido individualizado como acreedor de una exención, como tampoco una multa mayor a la solicitada por el Fiscal a quien haya sido individualizado como acreedor de una reducción de la misma, salvo que se acredite durante el proceso que dicho acreedor fue el organizador de la conducta ilícita coaccionando a los demás a participar en ella. Quien alegue la existencia de la conducta prevista en la letra a) del artículo 3°, fundado a sabiendas en antecedentes falsos o fraudulentos con el propósito de perjudicar a otros agentes económicos acogiéndose a los beneficios de este artículo, será sancionado conforme a lo establecido en el artículo 210 del Código Penal.			
Art. 196. Son causas de recusación: 1° Ser el juez pariente consanguíneo		o o o o o 205.- De los Honorables Senadores	

en toda la línea recta y en la colateral hasta el cuarto grado, o afín hasta el segundo grado, de alguna de las partes o de sus representantes legales; 2° Ser el juez ascendiente o descendiente, hermano o cuñado del abogado de alguna de las partes; 3° Tener el juez superior alguno de los parentescos designados en el inciso precedente o en el número 4° del artículo 195, con el juez inferior que hubiere pronunciado la sentencia que se trata de confirmar o revocar; 4° Ser alguna de las partes sirviente, paniaguado o dependiente asalariado del juez, o viceversa; 5° Ser el juez deudor o acreedor de alguna de las partes o de su abogado; o serlo su cónyuge o conviviente civil o alguno de sus ascendientes, descendientes o parientes colaterales dentro del segundo grado. Sin embargo, no tendrá aplicación la causal del presente número si una de las partes fuere alguna de las instituciones de previsión fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social, la Asociación Nacional de Ahorro y Préstamo, o uno de los Servicios de Vivienda y Urbanización, a menos que estas instituciones u		señores Navarro y Tuma, para incorporar un artículo nuevo, del tenor que se señala: “Artículo- Realizase la siguiente modificación al artículo 196 del Código Orgánico de Tribunales: 1.-Agregase el siguiente inciso final al numeral 5°: “Tampoco tendrá aplicación la causal señalada en el presente número si una	
---	--	--	--

organismos ejerciten actualmente cualquier acción judicial contra el juez o contra alguna otra de las personas señaladas o viceversa. 6° Tener alguno de los ascendientes o descendientes del juez o los parientes colaterales del mismo dentro del segundo grado, causa pendiente que deba fallar como juez alguna de las partes; 7° Tener alguno de los ascendientes o descendientes del juez o los parientes colaterales del mismo dentro del segundo grado, causa pendiente en que se ventile la misma cuestión que el juez deba fallar; 8° Tener pendientes alguna de las partes pleito civil o criminal con el juez, con su cónyuge o conviviente civil, o con alguno de sus ascendientes, descendientes o parientes colaterales dentro del segundo grado. Cuando el pleito haya sido promovido por alguna de las partes, deberá		de las partes fuera una empresa de servicios básicos o monopolícos.”. 2.-Elimínanse los incisos segundo y tercero del número 18°.”. o o o o o	
---	--	---	--

haberlo sido antes de la instancia en que se intenta la recusación; 9° Haber el juez declarado como testigo en la cuestión actualmente sometida a su conocimiento; 10. Haber el juez manifestado de cualquier modo su dictamen sobre la cuestión pendiente, siempre que lo hubiere hecho con conocimiento de ella; 11. Ser alguno de los ascendientes o descendientes del juez o alguno de sus parientes colaterales dentro del segundo grado, instituido heredero en testamento por alguna de las partes; 12. Ser alguna de las partes heredero instituido en testamento por el juez; 13. Ser el juez socio colectivo, comanditario o de hecho de alguna de las partes, serlo su cónyuge o conviviente civil, o alguno de los ascendientes o descendientes del mismo juez, o alguno de sus parientes colaterales dentro del segundo grado; 14. Haber el juez recibido de alguna de las partes un beneficio de importancia, que haga presumir empeñada su gratitud; 15. Tener el juez con alguna de las partes amistad que se manifieste por			
--	--	--	--

actos de estrecha familiaridad; 16. Tener el juez con alguna de las partes enemistad, odio o resentimiento que haga presumir que no se halla revestido de la debida imparcialidad; 17. Haber el juez recibido, después de comenzado el pleito, dádivas o servicios de alguna de las partes, cualquiera que sea su valor o importancia, y 18. Ser parte o tener interés en el pleito una sociedad anónima de que el juez sea accionista. No obstante lo dispuesto en el inciso precedente, no constituirá causal de recusación la circunstancia de que una de las partes fuere una sociedad anónima abierta. Lo prevenido en el inciso anterior no regirá cuando concurra la causal señalada en el N° 8 de este artículo. Tampoco regirá cuando el juez, por sí solo o en conjunto con algunas de las personas indicadas en el numerando octavo, fuere dueño de más del diez por ciento del capital social. En estos dos casos existirá causal de recusación.			
--	--	--	--

	DISPOSICIONES TRANSITORIAS	<u>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</u>	
	Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N°19.496: 2°; 16; 24, inciso final, respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26, inciso segundo; 31; 41; 49, inciso segundo; 50, con excepción de la derogación	Artículo primero 206.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para sustituirlo por el siguiente: “Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 incisos tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo respecto a la facultad del Servicios para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 34; 35;	

	del actual inciso final; 50 A; 50 B; 50 C, con excepción de la oración final de su inciso primero; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 O; 56; 56 A; 56 C; 56 H, solo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos párrafos cuarto y quinto; 58, letra b); 58, letra c); 58, letra f); 58, letra k); 58, letra l); 58, letra ñ); 59, en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto, y 59 ter, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma: a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2016. b) En las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de Los Ríos y de Los	41; 49 inciso segundo; 50; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 S; 56; 56 A; 56 C; 56 H sólo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 57, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos incisos cuarto y quinto; 58 letra b); 58 letra c); 58 letra f); el nuevo 58 letra k); el nuevo 58 letra l); y el nuevo 58 letra ñ); 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma: a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, transcurridos dieciocho meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial; b) En las regiones Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de los Ríos y de Los Lagos, transcurridos veinticuatro meses desde la fecha de publicación de la presente	
--	--	---	--

	Lagos, desde el 1 de julio de 2016. c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo, desde el 1 de enero de 2017.	ley en el Diario Oficial; y c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”.	
	Artículo segundo.- Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.		
	Artículo tercero.- En las causas que se funden en hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que comenzarán a regir de acuerdo al cronograma descrito en las letras a), b) y c) del artículo primero transitorio, serán competentes para conocer de ellas y resolver los tribunales señalados en el texto de la ley N°19.496 vigente en el momento de la ocurrencia de tales hechos, contando con todas las	Artículo tercero 207.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para suprimirlo.	

	atribuciones que dicha ley les confería.		
	Artículo cuarto.- Las facultades contempladas en los literales d) y e) del artículo 58 de la ley N°19.496, solo podrán ser ejercidas una vez publicado en el Diario Oficial el reglamento a que alude el artículo 4° permanente de esta ley.	Artículo cuarto 208.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para eliminarlo.	
	Artículo quinto.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias: 1) Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable.		

	2) Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como la bonificación de la ley N°19.528 y la asignación dispuesta en los artículos 9°, 10, 11 y 12 de la ley N°20.212, el número de cargos para cada planta, los requisitos específicos para el desempeño de los mismos, sus denominaciones, los cargos que tendrán el carácter de exclusiva confianza y de carrera, y los niveles jerárquicos para la aplicación del artículo 8° de la ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Además, en el ejercicio de esta facultad podrá establecer normas distintas o complementarias al artículo 15 de esta última ley para los encasillamientos del personal derivados de las plantas que fije. Igualmente determinará los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI de la ley N°19.882.		
--	---	--	--

	Los funcionarios que, a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, se encuentren desempeñando cargos calificados como de alta dirección pública o de carrera, acorde con las referidas normas, mantendrán su nombramiento mientras no se produzca la vacancia, por cualquier causa, de los cargos de los que son titulares. 3) Ordenar el traspaso, en las condiciones que determine, sin alterar la condición jurídica de la designación y sin solución de continuidad, de los funcionarios titulares de planta y a contrata del Servicio Nacional del Consumidor y de otras instituciones que se desempeñen en dicho servicio a la fecha de la publicación de la presente ley. Para el encasillamiento del personal que se encuentre en funciones en el Servicio Nacional del Consumidor a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, no serán exigibles los requisitos que se establezcan para el ingreso en los cargos de planta. A igual norma se sujetarán los funcionarios que tengan la calidad de contratados, para los		
--	---	--	--

	efectos de su asimilación. 4) El traspaso del personal titular de planta y a contrata y de los cargos que sirven se efectuará al grado de la Escala de Fiscalizadores cuya remuneración total mensualizada sea la más cercana a la que percibía el funcionario traspasado. La remuneración más cercana corresponderá a aquella cuya diferencia con la que percibía en el grado de origen, positiva o negativa, sea la menor. Para su determinación se considerará la suma del total de haberes brutos mensualizados, excluidas las remuneraciones por horas extraordinarias. 5) En el respectivo decreto con fuerza de ley se determinará el número de funcionarios que serán traspasados por estamento y calidad jurídica, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso. En cambio, la individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”, por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y		
--	---	--	--

	Turismo. 6) Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije y de los encasillamientos que se practiquen. Igualmente, fijar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional del Consumidor. 7) El uso de las facultades señaladas en este artículo quedará sujeto a las siguientes restricciones, respecto del personal al que afecte: a) No podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento. b) No podrá tener como consecuencia ni ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral del personal. c) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria,		
--	--	--	--

	la que se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma impondibilidad de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado. d) Los funcionarios encasillados y traspasados mantendrán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para su reconocimiento.		
	Artículo sexto.- El reglamento señalado en el artículo cuarto transitorio, y los demás que resulten necesarios para la implementación de esta ley, deberán dictarse en el plazo de un año desde su publicación.		
	Artículo séptimo.- Mediante decreto del Ministerio de Hacienda, expedido por		

	“Orden del Presidente de la República”, se fijará el porcentaje de asignación de alta dirección pública a que se refiere el artículo sexagésimo quinto de la ley N°19.882, en razón del cambio de escala de remuneraciones a que estarán afectos los altos directivos públicos que continúen desempeñando funciones conforme a lo señalado en el numeral 2) del artículo cuarto transitorio.		
	Artículo octavo.- El mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año presupuestario de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la ley de Presupuestos del Sector Público.		
	Artículo noveno.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley,		

	fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.		
	Artículo décimo.- Quienes se encuentren desempeñando el cargo de Director Regional a la época de entrada en vigencia de la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor a que se refiere el artículo quinto transitorio anterior, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la época de su designación.		
	Artículo undécimo.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N°19.496, en lo que corresponde a la <u>asistencia jurídica gratuita de las</u> Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo 1°, numeral 22), de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial. En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la	Artículo undécimo Inciso primero 209.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar después de la locución “asistencia jurídica gratuita de las” la frase “Asociaciones de Consumidores de la zona del consumidor afectado y”.	

	condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales. Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente. Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los juzgados de policía local, en la realización de todas las actuaciones,	o o o o o 210.- Del Honorable Senador señor Navarro, para agregar el siguiente inciso final: “En lo que dice relación con el	
--	--	--	--

	gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N°18.120.”.	financiamiento de las Asociaciones de Consumidores para asumir la representación jurídica de los consumidores, se suscribirán convenios entre éstas y los Ministerios de Economía, Fomento y Turismo, y de Justicia. Un reglamento del Ministerio de Justicia fijará los requisitos, obligaciones, transferencia de fondos y otros aspectos relevantes a regular.”. o o o o o	
		o o o o o 211.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para consultar el siguiente artículo transitorio nuevo: “Artículo- A la fecha de entrada en vigencia de la presente ley se le reconocerá el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas que a dicha fecha operen en tres o más regiones del país. Para mantener tal calidad, dichas asociaciones deberán cumplir con el requisito establecido en el artículo 11 ter en un plazo de cinco	

		años contados desde la entrada en vigencia de esta ley.”. o o o o o	
		o o o o o 212.- De Su Excelencia la Presidenta de la República, para introducir un artículo transitorio nuevo, del siguiente tenor: “Artículo undécimo.- Para efectos de lo señalado en el inciso tercero del artículo 59 ter, uno de los miembros del Consejo nombrado por primera vez durará en el cargo 2 años.”. o o o o o	