

**INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO
RECAÍDO EN EL PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY N 19.496, SOBRE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

Vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, pasa a informar el proyecto de ley, originado en un mensaje de S. E. el Presidente de la República, que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

I.- CONSTANCIA PREVIA.-

Al proyecto de ley en informe se ha hecho presente el trámite de urgencia en diversas oportunidades.

Se consultó la opinión de la Excma. Corte Suprema, conforme a las disposiciones constitucionales y legales, cuya respuesta se anexa al presente informe.

Los siguientes artículos deben ser votados con quórum especial por corresponder a una norma de ley orgánica constitucional:

.- Numeral 21), que comprende los artículos 50-A, 53-A, 53-E y 54.

II.- ANTECEDENTES GENERALES.-

¹El surgimiento de la sociedad de masas y de la economía industrial trajo aparejado ventajas inherentes a ellas, como por ejemplo la producción en cadena, la masificación del acceso a los productos, y la rebaja de los costos. Pero, asimismo, implicó que las respuestas mediante acciones derivadas de los intereses individuales no eran mecanismo adecuado para la protección jurídica.

Ante las nuevas características de la elaboración y comercialización de los productos en masa se hace necesario buscar mecanismos para proteger jurídicamente a un grupo de personas que podrían ser afectadas y de ahí que se proponga a las acciones por intereses colectivos y difusos como medio para cumplir dicho fin.

Derecho Romano: Interdicto pretorio que pretendía accionar por intereses supraindividuales. Su objetivo era inhibir actos y obtener la reparación de los daños sufridos. El titular de la acción era el Populus Romano. Se pretendía la protección del derecho público difuso. Un ejemplo de materia en donde se aplicaba el Interdicto Pretorio era por contaminación de vías de aguas.

Codificación del derecho: Con el triunfo del liberalismo e individualismo se propendió a la codificación. En este sistema, en general, cada individuo acciona por sus derechos sin consideración a los otros que se encontraban en su misma situación.

Bill of Peace: Inglaterra: En el Common Law las primeras acciones procesales por intereses difusos y colectivos se manifestaron en la Bill of Peace. Este es un procedimiento basado en la equidad que presupone la existencia de un número elevado de titulares de una clase o categoría, que necesitan de un tratamiento procesal unitario.

Constitución alemana de la República de Weimar, de 1920: Una de las primeras manifestaciones en derecho público. Esta constitución recogió en una norma fundamental los llamados derechos sociales, económicos y culturales, que permitían el nacimiento de grupos o categorías sociales

¹ Tomado de la minuta proporcionada por la Unidad de Apoyo al Proceso Legislativo, de la Biblioteca del Congreso Nacional.

Ombudsman del Consumidor: Siglo XX: Institucionalización de la defensa de los consumidores, especialmente en los países escandinavos y de Europa del norte.

Class Action: E.E.U.U.: Uno de los primeros procedimientos específicos para la defensa en juicio de los intereses colectivos y difusos

Interés: Relación que debe existir entre la situación de hecho contraria a derecho o el estado de incertidumbre que afecta al solicitante y la necesidad de solución demandada, así como en la aptitud de ésta para poner fin a dicha situación o estado.

Acción: El poder de presentar y mantener ante el órgano jurisdiccional una pretensión jurídica, postulando una decisión sobre su fundamento y en su caso la ejecución de la acción procesal.

Intereses Difusos: “Aquellos en que los titulares de las acciones son personas indeterminadas o ligadas entre sí sólo por circunstancias de hecho”. Francisco Pffefer Urquiaga: “Tutela Jurisdiccional de los derechos del consumidor”. Gaceta Jurídica N 205.

Intereses Colectivos: “ Aquellos en que sus titulares de las acciones son un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación de base” Francisco Pffefer Urquiaga: “Tutela Jurisdiccional de los derechos del consumidor”. Gaceta Jurídica N 205.

Comparado Intereses Colectivos y Difusos

Colectivos

1. Derechos de un grupo determinado o determinable
2. Relación jurídica de base
3. Interés, perjuicio y relación de base es probada, normalmente, mediante instrumentos o documentos

Difusos

1. Derechos de un grupo indeterminado
2. No existe relación jurídica de base
3. Interés, perjuicio y relación de base podrá ser probada por cualquier medio

Normalmente, los intereses colectivos son la concretización en el tiempo de la defensa de los intereses difusos

Estados Unidos de Norteamérica.-

Class Action: Es el procedimiento en que se representan judicialmente a uno o más demandantes de una clase o grupo, unidos por situaciones de hecho y/o derecho similares, normalmente, buscando reparación económica a un daño sufrido y en menor medida pretendiendo una determinada declaración de un tribunal.

Se elaboran en dos grandes áreas de desarrollo: Mass accidents (accidentes masivos como los de aeronaves) y Mass product liability: Productos defectuosos, respecto de la cual se dictó una ley en 1995 “ Private Securities litigation reforma act”

Son de índole privada: ya que buscan prevenir y reparar daños.

Existencia de hechos o cuestiones legales comunes a los miembros de la clase.

Declaración del tribunal sobre procedencia y existencia de intereses jurídicos comunes a una clase.

Juicios múltiples pueden implicar riesgo de sentencias contradictorias.

Juicio Civil Ordinario: La demanda se presenta ante un tribunal ordinario y no ante los especiales que existen para los juicios del derecho de consumo. Tramitación de acuerdo a procedimientos generales.

Representación de legitimados: las normas sobre la representación han ido cambiando durante la historia de la Class Action según se ha ido modificando el parecer respecto de la acción (período eufórico (1964-1969) hostilidad (1969-1974) y de estabilidad) En una primera etapa la representación no tuvo mayores exigencias y así cualquiera podía comparecer por la clase. Luego en el segundo período los jueces exigieron requisitos desmedidos para la representación y finalmente se llegó a un punto de equilibrio en donde se plantea lo siguiente:

Mandatario común actúa en representación de la colectividad.

No debe tener conflicto de intereses con los representados o miembros ausentes de la clase.

El juez velará por el hecho que el mandatario defienda justa y equitativamente a sus representados.

Notificación para adhesión a demanda: Es por carta y miembro de clase que no quiera ser parte del proceso deberá excluirse ante el tribunal expresamente en un plazo determinado, sino opera el consentimiento tácito para ser parte y otorgar poder al mandatario común.

Efectos sentencia: Produce efectos erga omnes (no sólo respecto de quienes son parte en el proceso sino que respecto de todo el colectivo) por cuanto aquellos sujetos que son miembros de la clase y que no eran parte del juicio podrán invocar la sentencia a su favor para los efectos de solicitar reparación de los daños. Asimismo, se pueden establecer compensaciones al no poder determinarse con exactitud el universo de interesados.

Críticas:

Aumento excesivo de litigios.

Posibilidad de vincular al proceso a personas que no son parte de la clase

Mecanismo de chantaje a las empresas por la publicidad y número eventual de involucrados.

* * * * *

Brasil .-

Código de Protección de Defensa del Consumidor

Acción Civil Pública: La ley 7.347, de 1995 modificó la Constitución y creó una acción referida a la responsabilidad por daños causados al consumidor y que luego fue recogida y tratada en el Código.

Definición Interés Colectivo y Difusos: Intereses difusos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible, de que sean sujetos personas indeterminadas y ligadas por circunstancias de hecho. Intereses Colectivos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible de que sea sujeto un grupo, una categoría o una clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica de base.

Legitimados Activos: Ministerio Público, La Unión, los Estados, Municipios o Distritos Federales, órganos de la Administración Pública destinados a la defensa de los intereses de los consumidores y asociaciones de consumidores.

Costas Procesales y Personales: El accionante no las pagará cuando sea vencida en juicio, siempre que no hubiese litigado, comprobadamente de mala fe.

Objeto de la acción: Condena a una obligación de hacer o no hacer o bien al pago de una suma de dinero por reparación de daño, sin perjuicio de la aplicación de multas. Asimismo la acción podría ser cautelar.

Tribunal Competente: El competente en materia civil según la cuantía del asunto.

Efectos sentencia:

Erga Omnes: Excepto cuando el juzgado declaró improcedente la acción por insuficiencia de pruebas, hipótesis en que cualquier legitimado podrá intentar otra acción, con idéntico fundamento valiéndose de nuevas pruebas para probar la hipótesis de los intereses difusos o colectivos conculcados.

Ultra partes: limitado a un grupo, categoría o clase, salvo improcedencia de la acción por insuficiencia de pruebas, hipótesis en que cualquier legitimado podrá intentar otra acción, con idéntico fundamento valiéndose de nuevas pruebas para probar la hipótesis de los intereses difusos o colectivos conculcados.

Críticas: De acuerdo a la doctrina, especialmente la Argentina, los legisladores brasileños trataron de compatibilizar instituciones del derecho del common law con otras del derecho continental. Así el sentido de clase o grupo que se utiliza es sociológico y no procesal, como en Estados Unidos de Norteamérica.

* * * * *

Legislación Nacional.-

Constitución Política de 1980: Artículo 19, Nº 8 y artículo 20: En el fallo del juicio “Horvath Kiss con CONAMA” de la Excma. Corte Suprema, se amplió el concepto de legitimado a todos los sujetos que se encuentran en una misma situación de hecho y cuya lesión, pese a ser portadora de un gran daño social, no les causa un daño significativo o al menos claramente apreciable en su esfera individual.

Código Civil: Artículos 948 y 2.333: Dos casos de intereses difusos y colectivos: Artículo 948: La municipalidad y cualquier persona del pueblo tendrá, en favor de los caminos, plazas u otros lugares de uso público, y para la seguridad de los que transitan por ellos, los derechos concedidos a los dueños de heredades o edificios privados.

Artículo 2333: Por regla general se concede acción popular en todos los casos de daño contingente que por imprudencia o negligencia de alguien amenace a personas indeterminadas; pero si el daño amenazare solamente a personas determinadas, sólo alguna de éstas podrá intentar la acción.

Ley 19.496: Artículos 25 (Intereses Colectivos) y 45 (Intereses Difusos):

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 manutención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

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, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible. Inciso final: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Características comunes:

Procedimientos declarativos, o cautelares

Pretenden la imposición de una sanción o la aplicación de una medida correctiva.

Las sentencias de los juicios no producción efecto erga omnes

Juicios: Declarativo e Indemnizatorio: Existencia de dos procesos donde lo novedoso es que como consecuencia de la declaración de la forma en que los hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores se puede dar inicio a un procedimiento especial de indemnización con reglas distintas a las generales.

Efecto sentencia: Efecto erga omnes: Es atípico en la legislación nacional.

Los que han sido parte en el juicio y han obtenido sentencia favorable podrá actuar individual o colectivamente solicitando la indemnización.

Mas aún si la sentencia ha sido rechazada por insuficiencia de pruebas, cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba.

Representación: La sentencia que declare la responsabilidad de los proveedores y que se han afectado los intereses colectivos o difusos, designará un mandatario común para representar a los interesados en el procedimiento indemnizatorio colectivo,

Sin perjuicio que cada uno de los interesados para ser representados por sus propios mandatarios.

Las demandas indemnizatorias interpuestas mediante formularios harán presumir que se le confiere mandato, debiendo remitírsela por carta certificada.

Es obligación del juez velar por el fiel y diligente cumplimiento del mandato común.

Los gastos y honorarios del mandatario común serán de cargo del demandante quien deberá proporcionar fondos para dicho fin.

Tribunal Competente: A diferencia de los juicios en Estados Unidos de Norteamérica y en Brasil, estas causas se verán en un tribunal que no es el ordinario para las causas civiles y sujetos a un procedimiento especial que regulará la misma ley.

Críticas: Precisamente las novedades del proyecto constituyen la fuente de críticas al mismo. Se sostiene que habrá un aumento de litigios en los ya colapsados juzgados de policía local. Las empresas no sabrán quien los demanda con certeza o que la representación de los consumidores en juicio es ambigua, etc.”

* * * * *

III.- MINUTA DE LAS IDEAS MATRICES DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-

Se señala en los considerandos del mensaje que acompaña a este proyecto de ley, que el Supremo Gobierno ha estimado conveniente proponer modificaciones a la ley N 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dado el tiempo que ha transcurrido de aplicación de la misma, el que ha demostrado que es necesario proceder a una revisión profunda de la legislación vigente.

Para tal efecto, se proponen las siguientes modificaciones:

Necesidad de ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores. Es de pública constatación que existen aún sectores

que no tienen acceso a la debida protección, sea porque no existe organismo al cual recurrir para que los oriente y defienda, porque los mecanismos para hacer efectivos sus derechos son deficientes, o bien porque la información disponible al momento de la decisión de consumo es inapropiada.

Crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente dentro de la lógica de incentivos que se da en los mercados. Aún cuando se aumentan las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, no hay organismo capaz de ocuparse de la gran cantidad de actos de consumo que se realizan diariamente, por lo que las soluciones principales deben buscarse en la relación entre consumidores y proveedores, proveyendo la ley los estímulos necesarios para que estos actúen en el marco correcto, corrigiendo de esta manera las imperfecciones de los mercados.

Fortalecer el funcionamiento de la economía, robusteciendo la transparencia en la información disponible, y un adecuado equilibrio entre los distintos actores, tal como ocurre en las economías más avanzadas, siendo éste uno de los pilares de su mayor desarrollo.

Permitir la adecuada solución de los problemas actuales y futuros en materia de consumo por medio de soluciones legales y de autorregulación. El proyecto de ley ha cuidado de respetar espacios de regulación sobre ciertas instituciones teniendo en consideración que su aproximación puede desarrollarse a través de la autorregulación. En este sentido, invadir los espacios en que los mismos actores de mercado dan la mejor solución a los problemas, daña a los consumidores, así como, a la vez, entregar a la autorregulación áreas y temas en los cuales no hay incentivos duraderos para que ella funcione, carece de sentido.

Otorgar mayores facilidades a los consumidores para expresarse y, así, fortalecer la participación ciudadana en este sector.

En el capítulo de la ampliación del ámbito de aplicación, se propone, por parte del Ejecutivo, la eliminación del carácter mixto del acto jurídico de consumo, que se entiende civil para el consumidor y mercantil para el proveedor.

En cuanto a derechos y deberes de los consumidores, se precisa en la iniciativa legal que el silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se dispone que la obligación del proveedor de indemnizar de

los perjuicios al consumidor, se asigna cuando el proveedor no cumple cualquiera de las obligaciones contraídas.

Difiere del texto legal vigente, el que establece que se verifica cuando el proveedor incumple las disposiciones de la ley.

Se faculta al consumidor para poner término unilateralmente al contrato, en el plazo de siete días, contado desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, siempre y cuando se den las situaciones señaladas en el proyecto de ley.

Se aumenta de diez días hábiles a tres meses, el plazo de que dispone el consumidor, para reclamar por servicios de reparación del bien adquirido.

En el capítulo referido a la Asociación de Consumidores, se consigna una nueva definición de Asociación, en la que se permite a ésta representar y defender los derechos de los consumidores en diversas instancias.

Luego, el mensaje dispone la equiparidad de las asociaciones de consumidores con el estatuto que rige a las asociaciones gremiales, con algunas excepciones.

Se establece que las asociaciones pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la ley, aun en contra de la voluntad de sus miembros.

Se autoriza a las asociaciones para representar tanto el interés individual como el colectivo y difuso de los consumidores, ante las autoridades judiciales y administrativas.

Se permite que las asociaciones puedan realizar actividades lucrativas que sean necesarias para el buen cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión.

En materia contractual, el proyecto de ley presentado por el Ejecutivo contempla las siguientes materias:

Se consideran nulas aquellas estipulaciones que no fueron negociadas en forma individual por las partes y que causen al consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato.

Se impone la obligación de insertar en todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, sin expresión de causa.

Con respecto a la publicidad, se introducen varias modificaciones de importancia que mejoran notablemente la legislación actual. En ellas, cabe señalar las siguientes:

Se aumentan de 200 a 1000 unidades tributarias mensuales, la multa que procede aplicar, tratándose de publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población.

En cuanto a promoción y ofertas, se impone al proveedor la obligación de poner a disposición de los consumidores, para su consulta, las bases que se aplicarán en promociones y ofertas, salvo situaciones de excepción, las que se regulan en el mismo proyecto de ley.

Asimismo, se propone en el mensaje, aumentar de 200 a 750 unidades tributarias mensuales, el límite máximo de la multa que podría aplicarse en casos de infracciones a las normas sobre seguridad de los productos y servicios.

En materia de procedimientos, se consultan disposiciones nuevas, de gran tolerancia y beneficio para el consumidor.

Es así como el ejercicio de acciones, que contempla la ley, pueden ser realizados tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, definiéndose, en el mismo texto, lo que se entiende por interés individual, colectivo o difuso.

Se fija una nueva competencia para los jueces de policía local, debiendo conocer de todas las acciones que emanen de la ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el

respectivo contrato; se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del consumidor reclamante.

Luego, se consultan diversas normas de procedimiento judicial que vienen a complementar el sistema propuesto, agilizando los trámites que corresponde cumplir.

En otro capítulo, se legisla sobre el Servicio Nacional del Consumidor, adecuando las disposiciones hoy vigentes en la ley N°19.496, a la nueva estructura que se desea entregar a este servicio, que busca mejorar las normas que rigen sobre protección de los derechos de los consumidores.

Entre las nuevas propuestas, se destacan:

Se dispone que el Servicio Nacional del Consumidor debe llevar un registro nacional de abogados, cuya función es desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios.

El Servicio deberá recibir los reclamos de comunicadores que consideren lesionados sus derechos y entregar al proveedor respectivo el motivo del reclamo, con el objeto de iniciar una gestión de arreglo entre las partes.

Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses de los consumidores.

* * * * *

IV.- NÓMINA DE LAS PERSONAS ESCUCHADAS POR LA COMISIÓN.-

La Comisión recibió a las siguientes personas, las que en representación de sus instituciones, entregaron sus observaciones sobre la iniciativa legal:

- Álvaro Díaz Pérez, Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción;
- Alberto Undurraga Vicuña, Director del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC);
- Santiago Escobar Sepúlveda, abogado de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción;
- Luis Jerez, Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor;

- José Roa, Director Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor;
- Ernesto Muñoz L., asesor del Director del Servicio Nacional del Consumidor
- Juan Carlos Luengo, abogado, asesor Servicio Nacional del Consumidor
- Carlos Urenda Aldunate, Gerente General de la Confederación de la Producción y del Comercio;
- Felipe Bascuñán, integrante de la Comisión de Legislación de la Confederación de la Producción y del Comercio;
- Esteban Alvano Kraljevic, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago;
- Claudio Ortiz Tello, Gerente General de la Cámara de Comercio de Santiago;
- Cristián García Huidobro, asesor jurídico, de la Cámara de Comercio de Santiago;
- Francisco Arthur Errázuriz, asesor legal de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile;
- Javier Fuenzalida Asmussen, Gerente de Operaciones de la Sociedad de Fomento Fabril, (SOFOFA);
- Macarena Velasco, asesora legal de la Sociedad de Fomento Fabril, (SOFOFA);
- Pablo Kangiser Gómez, abogado, representante del Instituto Libertad y Desarrollo;
- Andrea Barros, abogada, representante de la Fundación Jaime Guzmán.
- Miguel Mendoza Henríquez, académico de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile;
- Sergio Olavarrieta, académico de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile;
- Marco Büchi Buc, Presidente Asociación de Aseguradores de Chile;
- Jorge Claude Burdel, Gerente General Asociación de Aseguradores de Chile;
- Francisco Serqueira, asesor jurídico Asociación de Aseguradores de Chile;
- Cristián Nicolai Orellana, Subsecretario de Telecomunicaciones;
- Mario Palma Torres, abogado asesor del Subsecretario de Telecomunicaciones;
- Javier Barria Vera, abogado de la División Jurídica, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- Ximena Rincón González, Superintendente de Seguridad Social;
- José Pablo Gómez Meza, Superintendente de ISAPRES;
- Fernando Riveros Vidal, Fiscal de la Superintendencia de ISAPRES;
- Juan Eduardo Saldivia Medina, Superintendente de Servicios Sanitarios;
- Patricia Reyes Olmedo, Coordinadora de la Unidad de Apoyo al Proceso Legislativo, de la Biblioteca del Congreso Nacional;
- Guido Williams Obreque, abogado-investigador de la Biblioteca del Congreso Nacional;
- Sergio Rosenbaum O'Brien, Presidente de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);

- Juan Carlos Fabres Durrels, Vicepresidente de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);
- Jorge Fuenzalida Rioseco, asesor legal, de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);
- Alejandro Cooper Salas, Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local;
- Sergio Villalobos Ríos, Director del Instituto de Jueces de Policía Local;
- Carlos Plass Wahling, Presidente de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
- Pilar Prieto Méndez, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
- Cristián Pizarro, asesor legal de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
- Francisco Fernández Fredes, abogado, ex Director del Servicio Nacional del Consumidor;
- Alberto Pomés Andrade, asesor legal de la Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes, (ANBER);
- Carlos Huneus Madge, Director Ejecutivo de la Corporación Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea, CERC;
- Eduardo Saavedra Parra, Director del Departamento de Economía y Administración de la Universidad Alberto Hurtado;
- Cristóbal Prado Lavín, abogado de la Cámara Chilena de la Construcción;
- José Manuel Silva Silva, Presidente del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR),
- Andrea Rotman Garrido, Primera Vicepresidenta del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
- Ignacio Astete Alvarez, Segundo Vicepresidente del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
- Pablo Jaeger Cousiño, abogado y Secretario Ejecutivo del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
- José Martínez Urtubia, Presidente de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Guido Fernández Salinas, Director de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Phillipe Bounan Landry, Director de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Carlos Reyes Ruíz, Director Regional de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Humberto Prieto Concha, Secretario General de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);

- Juan Enrique Puga Valdés, abogado de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Ariel Leporati P.; asesor en comunicación de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Doris Coudou Schiller, asesora en comunicación de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
- Ernesto Benado R, Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS);
- Estefan Larenas Riobó, Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, (ODECU);
- Claudio Venegas Zamora, Presidente de CONACCIÓN;
- Antonino Serra Cambaceres, Coordinador del Programa Legal, de Consumers Internacional;
- Manuel Cacho Gálmez, egresado de derecho;
- Andrés Martínez Jiménez, egresado de derecho, y
- Rodrigo Moraga Carreño, egresado de derecho.

Durante la audiencia pública, concurrieron a la Comisión 62 personas, las que entregaron sus observaciones, en representación de su respectiva institución.

Dado lo extenso de éstas y habida consideración, que la gran mayoría de los asistentes compartieron las modificaciones propuestas por el Gobierno para modernizar la ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, quedan a disposición de los señores Diputados en la Secretaría de la Comisión las actas respectivas con las intervenciones de los asistentes.

* * * * *

V.- BREVE EXPOSICIÓN DEL EJECUTIVO, QUE FUNDAMENTAN EL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-

a) Señor Álvaro Díaz Pérez, Subsecretario de Economía.-

El señor Díaz, en representación del Ejecutivo, entregó las razones que se tuvieron presente para patrocinar esta iniciativa legal. La ley N°19.496, publicada el año 1997 requiere ser revisada y actualizada, dado que la

experiencia ha demostrado la conveniencia de modernizar el articulado, conforme a los requerimientos del momento.

Los principios orientadores de las modificaciones propuestas son los siguientes:

- Resolver asuntos pendientes en nuestra legislación, donde se demuestran claramente vacíos importantes, que se refieren a tópicos y figuras que no están actualmente contempladas en nuestra legislación, a sectores de la economía donde la protección al consumidor es más débil o deficiente, y a preceptos de la actual ley que, desde el punto de vista jurídico, requieren correcciones. En esa línea, todas las modificaciones responden a problemas concretos presentados en estos años.

- Fortalecer el funcionamiento de la economía, entendiendo que si como país se ha optado por el mercado, este debe ser completo, vale decir, con protección a los consumidores para que el mercado funcione bien. Ejemplos son Estados Unidos de Norteamérica y Alemania, los que, con modelos diferentes, coinciden en tener una eficaz y moderna protección a los consumidores.

- Crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente, con incentivos en esa línea. Aún cuando se aumentan las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, no hay organismo capaz de ocuparse de la enorme cantidad de actos de consumo que se realizan diariamente, por lo que se han buscado mecanismos como la defensa de los intereses colectivos y difusos, los que apuntan a que la relación de consumo sea la adecuada.

- Permitir que los consumidores tengan más facilidades para expresarse y así fortalecer la participación ciudadana en este sector. A cuatro años de promulgada la ley N 19.496, sólo existen dos organizaciones de consumidores legalmente constituidas, entre otras razones debido a que las barreras de entrada o requisitos de constitución son muy altas, incluso más altas que las que tienen las organizaciones de empresarios.

- Generar un marco legal efectivo y que realmente signifique mejoras a los consumidores. Las encuestas que tiene el Servicio Nacional del Consumidor de la percepción acerca de la protección en el consumo dan cuenta

que la opinión mayoritaria de la ciudadanía es que tienen poca o ninguna protección ante aquellas empresas que abusan².

- Reconocer la autorregulación en aquellos espacios en que ésta es posible. Esto significa no invadir espacios en que la mejor forma de solución para los consumidores la dan los actores del mercado.

Concordante con lo anterior, los temas principales abordados en esta modificación son:

- Ampliación del alcance de la ley, convirtiéndose en la ley general de todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales, así como dotar de facultades al Servicio Nacional del Consumidor para defender a los consumidores invocando todas las leyes a su alcance.

La ampliación de la competencia se logra eliminando la exigencia del carácter mixto del acto de consumo, vale decir, civiles para el consumidor y mercantiles para el proveedor. Por su parte, el mantener la vigencia de las leyes especiales da cuenta de la especificidad de cada una de ellas, pero en ningún caso le resta validez a la ley N 19.496 en las áreas que la legislación especial no contempla.

Respecto de la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de defender a todos los consumidores invocando todas las leyes a su alcance (actualmente es sólo la ley del Consumidor), esta modificación permite que nadie se quede sin un organismo que lo pueda defender, de manera tal que no se repitan casos como los de las casas inundadas en el invierno pasado. De esta forma, la legislación le daría al Servicio Nacional del Consumidor y a la protección de los consumidores una dimensión más moderna, en el sentido que puede utilizar la ley que corresponda en cada una de las defensas a realizar.

Establecimiento de un procedimiento simple para casos de menor cuantía y creación de un sistema de arbitraje. El procedimiento especial para casos de menor cuantía afectos a esta ley, propuesto en lo medular por los jueces, consiste en que los casos de menos de 4 UTM (M\$ 113,6) se resuelvan en una sola

² El 75% de los encuestados en el Barómetro CERC de abril de 2002 opina que la protección a los consumidores ante abusos de empresas es poca o ninguna, contra un 23% que considera que es bastante o mucha. Esta cifra presenta una leve mejora respecto a diciembre de 2001, en los porcentajes eran 76% y 21% respectivamente, manteniéndose en niveles que justifican cambios legales.

instancia, siempre por los jueces de policía local. Esto permitirá resolver el problema de muchos consumidores que ven enredados sus casos muy pequeños en la Corte de Apelaciones respectiva. En relación con el arbitraje, voluntario en su aceptación pero vinculante en su veredicto, permitirá agilizar la solución de los problemas y, para aquellas empresas que lo acepten, será un elemento de competitividad, tal como ha sucedido en experiencias similares en otros países.

Incorporación de la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, aún si el sector está regulado por una ley especial. Este mecanismo, el más novedoso y extenso de la modificación, permitirá solucionar casos iguales con un solo juicio, simplificando la solución de los problemas enormemente. Incluye una etapa infraccional única, en que se determina que existió infracción a la ley, y una etapa indemnizatoria masiva, en que todos los afectados reclaman su indemnización de perjuicios. Esta modificación se hace cargo de uno de los problemas económicos principales en la relación de consumo, en el cual el costo de reclamar es muchas veces superior al beneficio a lograr, lo que desincentiva el reclamo individual. De igual forma, esta modificación tiene un efecto por el lado de la oferta, por cuanto, al existir una solución colectiva de los problemas, se desincentiva la “infracción masiva”. Esto es distinto a lo que sucede actualmente, en que los incentivos están puestos para que exista una “infracción masiva” porque, dado que sólo algunos reclaman, es rentable dicha infracción para las empresas aún con las multas e indemnizaciones a pagar.

Establecimiento de requisitos de constitución de Asociaciones de Consumidores iguales a los que tienen las Asociaciones de Empresarios. Esta modificación busca permitir que los consumidores puedan organizarse y ser representados, y la fórmula que se encontró fue igualar los requisitos de constitución a aquellos que tienen las empresas que quieran agruparse, lo que es asimilarla para la constitución a asociaciones gremiales. Naturalmente, también se permite a las Asociaciones de Consumidores defender los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

Un período de retracto de 7 días para ventas como las de vacaciones de tiempos compartidos, en que el consumidor es presionado a aceptar un producto determinado. Se establece entonces el derecho al arrepentimiento del consumidor en ventas realizadas en reuniones organizadas por el proveedor en que éste presiona al consumidor a aceptar dentro de la misma reunión.

Contemplación de una cláusula general de abusividad en los contratos de adhesión. Hoy en día, las causales de abusividad de dichos contratos están enumeradas en forma taxativa, por lo que nuevas formas de ella no están contempladas. Lo que se hace con la modificación es darle al Juez la facultad de determinar que una cláusula es abusiva si, en perjuicio del consumidor, se determina que hay un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato.

Aumentos de multas por publicidad engañosa y por no informar adecuadamente los riesgos de los productos que se venden en el mercado. Después de las cobranzas extrajudiciales, que respondieron a un problema masivo pero solucionado, fueron las infracciones por publicidad engañosa las más numerosas en listado de denuncias a los juzgados por parte del Servicio Nacional del Consumidor. Lo que se pretende entonces es desincentivar esta conducta, aumentando el tope de la multa a 750 UTM (MM\$ 21,3 aproximadamente). Igual sanción se contempla para la no información de los riesgos del consumo, y el tope de las multas se aumentan a 1000 UTM (MM\$ 28,4 aproximadamente) en el caso de publicidad falsa que afecte la salud, seguridad o medioambiente.

Un conjunto de otras modificaciones encaminadas a: mejorar el acceso de la información a los consumidores, como por ejemplo determinar que las instrucciones en materia de seguridad estén en idioma español; a incentivar una publicidad más verdadera, como por ejemplo la incorporación de las condiciones objetivas de la publicidad a los contratos; a determinar como norma general que la aceptación debe ser expresa en el acto de consumo, salvo que la ley diga lo contrario; y, a determinar una garantía legal de tres meses en los servicios de reparación, tal como es actualmente en el caso de compra de productos no perecibles.

Expresó el señor Álvaro Díaz, Subsecretario de Economía, que cuando se usa el concepto de autorregulación se puede entender como una chispa que activa una continuada intervención del Estado en la formación de precio en las relaciones entre consumidores y proveedores y ese no es el caso del proyecto de ley y no se plantea, por ende, que el Estado tenga que intervenir activa y continuamente en la fijación de precios, aunque reconoce que hay sectores regulados en la economía, donde se tarifica, como el sector sanitario, en que existen monopolios naturales. Reitera que en el caso de este proyecto, no se está planteando un enfoque regulatorio, en el entendido que haya órganos administrativos del Estado o el Gobierno que está interviniendo para fijar precios.

Precisó que el proyecto de ley en informe fija reglas para que el mercado funcione, ya que no existen mercado sin reglas del juego, que son normas, convenciones y leyes, que buscan facilitar las transacciones, para hacer transparente ese mercado y hacer más simétrica la relación entre proveedores y consumidores o entre competidores. Recalcó que este proyecto de ley está buscando construir reglas, que logren reducir las asimetrías producidas entre proveedores y consumidores y no va contra la autorregulación y le parece positiva la experiencia de CONAR y ellos quieren incentivar este tipo de iniciativas, que debe existir en otros sectores, aun que aclara que estos son ejemplos que se dan entre productores o competidores, que logran contribuir a hacer más transparente el mercado, sin embargo hay otros sectores en que esto no ocurre y por eso surge la ley que establece las reglas básicas del juego, con el objeto de generar una mejor simetría, por ejemplo la cláusula general para evitar los abusos en los contratos de adhesión, aunque reconoce que se puede discutir las normas de procedimiento. Añade que este proyecto también establece mecanismos de arbitraje, que es un principio muy positivo.

* * * * *

b) Señor Alberto Undurraga Vicuña, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC).-

El señor Undurraga entregó una documentada información respecto de los fundamentos, principios y contenidos del proyecto de ley en informe.

En cuanto a los contenidos, estos se pueden reunir en los puntos siguientes:

Contenido del Proyecto.

1.1. Ampliación de su ámbito.

Se propone convertir la ley en norma general aplicable a todos los actos de consumo con carácter supletorio de leyes especiales relacionadas.

Se dan facultades al Servicio Nacional del Consumidor para asumir la defensa del consumidor, independiente de la ley infringida. Por ejemplo, en la actualidad carece de competencia para conocer en el área de servicios básicos e inmobiliarios, lo que constituye 2 de 5 rubros principales de reclamos.

Se elimina la necesidad del carácter mixto del acto jurídico.

Protección de los adquirentes de viviendas dañadas por problemas de construcción utilizando la ley de calidad de la vivienda.

1.2. Defensa de intereses colectivos y difusos.

Esta institución simplifica y unifica soluciones únicas para multiplicidad de casos.

Es una institución reconocida en el derecho comparado.

Beneficios económicos:

Demanda: favorece a los consumidores reduciendo los costos que desincentivan los reclamos, simplificando los trámites.

Oferta: se desincentiva la infracción masiva.

Procedimiento:

Primera fase declarativa infraccional: se persigue determinar la responsabilidad del infractor que es única para todos los reclamantes.

Segunda fase indemnizatoria: se establecen las compensaciones para cada caso en particular.

Grupo de estudiantes defraudados por condiciones prestadas en su viaje de estudios.

Representación de grupos de consumidores afectados por cobranzas extrajudiciales abusivas (1300 en el año 2000).

Representación de colectividades de consumidores sujetos a cláusulas abusivas en contratos de adhesión.

Problemas similares con ocasión del enrolamiento negativo en seguros.

1.3. Adecuación de procedimiento.

Procedimiento general y procedimiento simple de única instancia para casos de menor cuantía, que permitirá la resolución expedita.

Se busca resolver de manera rápida problemas de consumo cotidiano evitando una demora excesiva.

Cambio de zapatos defectuosos, devolución de dinero por alimento en mal estado, reparación gratuita de un televisor con desperfectos.

Todos aquellos problemas de consumo que involucran bienes de escasa cuantía.

1.4. Arbitraje incentivado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Se dan facultades al Servicio para incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral.

Por esta vía se incorporan los diversos actores, empresas y consumidores en la solución de los conflictos.

1.5. Facilita la constitución de Asociaciones de Consumidores.

Se fijan requisitos similares a los establecidos para la constitución de Asociaciones de Empresas.

Se hace más expedito el procedimiento para la organización de los consumidores y más equitativo con las empresas.

Se favorece su extensión a todo el territorio nacional.

Se les permite la representación de intereses colectivos y difusos.

Constitución como organización de consumidores estudiantes universitarios que quieren organizarse para efectuar labores de investigación y defensa en el área de consumo (pase escolar, publicidad engañosa, discriminación, etc).

Constitución como organización de consumidores de vecinos que sufren un mismo tipo de problema de consumo (corte injustificado de servicios, quema de artefactos eléctricos, etc.).

1.6. Derecho de retracto.

Facultad de desistirse del contrato en ciertos casos, durante un plazo determinado (tiempos compartidos).

Se contempla para situaciones en que el consentimiento ha sido obtenido por medio de técnicas agresivas de comercialización sin dar lugar a la debida reflexión por parte del consumidor.

1.7. Protección en contratos de adhesión.

Se incorpora a la ley una causal genérica de abuso cuya resolución está entregada al tribunal competente.

Se resguarda la equidad contractual combatiendo las estipulaciones abusivas.

1.8. Aumento de multas.

Se aumentan las multas por publicidad engañosa y por no informar adecuadamente los riesgos de los productos.

Se pretende desincentivar esta conducta, aumentando el tope hasta 1000 UTM.

Después de las cobranzas extrajudiciales, corresponden al segundo problema masivo en número de denuncias ante los juzgados de policía local.

1.9. Otras modificaciones.

Se señala que el silencio no vale como manifestación de voluntad.

Permite solucionar los problemas de enrolamiento negativo en contratación de seguros de cesantía, de revistas de servicios de TV Cable, de servicios de adicionales telefónicos.

Se establece una garantía legal de 3 meses en los servicios de reparación.

Se ataca uno de los cinco principales rubros de reclamos: los servicios técnicos.

Señaló que, desde una perspectiva formal, la ley sobre protección de los derechos de los consumidores regula la relación entre consumidor y proveedor y eso está claramente establecido en el primer artículo de la ley y si se ha eliminado la rigidez de referirse a las actividades mercantiles del Código de Comercio, es porque ese cuerpo legal es de bastante tiempo atrás y no establece una serie de actividades que hoy si se realizan, por lo que se pretende estar de acuerdo a la legislación comparada en esa materia.

Luego, expresó que es una ley supletoria de leyes especiales y siempre cuando hay ley especial, el sector específico se regula por esa ley, como el de seguros, eléctrico, etcétera.

Los intereses colectivos o difusos son un procedimiento y el artículo 53 N° 5 establece que se aplica respecto de la ley infringida; entonces en el caso de los seguros, por ejemplo, se aplica la ley que trata de los seguros y no la de protección de los derechos de los consumidores y no conocen, en consecuencia, los juzgados de policía local.

Sostuvo que, además, no hay duplicidad de funciones ni problemas o competencia, ni dualidad con otras reparticiones públicas.

Destacó, que el efecto en la pequeña empresa es positivo y la defensa de los intereses colectivos y difusos se hace cargo del problema económico, puesto que muchas veces el costo de reclamar es mayor al beneficio del reclamo. Otro efecto es que se desincentiva la infracción masiva, que es aquella que puede resultar rentable para una determina institución, puesto que comete una infracción, a sabiendas de que sólo un pequeño porcentaje de personas va a reclamar y en la medida que se desincentive esa actuación, se benefician, entre otros, los pequeños empresarios que hacen uso de esos servicios que otorga esa institución.

Se ha argumentado que los casos de denuncias en relación a la cantidad de transacciones son pocos. Al respecto, precisó que este proyecto no será una ley para los casos de corrección o para empresas que cumplan, sino que se pretende desincentivar las infracciones y establecer mecanismos de soluciones. Relata que, según una encuesta del Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (CERC), que se hizo en abril de 2002, se expresa que un 75% de la gente considera que la protección del consumidor ante posibles abusos o falla en los

mercados es mala o deficiente, es decir, de cada cuatro personas, tres están disconformes, en esta materia.

Comentó que, respecto del número de casos que serían insignificantes está convencido que el número de reclamos es muy inferior al número real de problemas, y es por un razonamiento económico, toda vez que cuando el costo de reclamar es mayor al beneficio, la gente derechamente no reclama. Prueba de ello son las encuestas, en que en Chile el 75% de la gente considera que ante abusos o fallas, la protección al consumidor es deficiente o mala.

Agregó además que, independiente del número de casos o las encuestas habidas sobre la materia, a nadie se le ha ocurrido derogar algunos delitos sancionados en el Código Penal, porque hay pocos casos. Sería lo ideal el hecho de que no existan causas en los tribunales y la ley actuará por presencia, porque el objetivo del Servicio Nacional del Consumidor es, en último término, que la relación de consumidores y empresas se dé adecuadamente, con satisfacción tanto para las partes como para la economía nacional.

Expresó que, respecto de la autorregulación, en el mensaje presidencial de este proyecto, el Ejecutivo señala que no quiere interferir en áreas donde el mercado puede resolver problemas, pero también tiene claro que hay áreas en que el mercado no resuelve adecuadamente los problemas que se suscitan entre consumidores y proveedores, por lo tanto, cree que la discusión de la autorregulación debe hacerse tema por tema y en algunas áreas como la de CONAR en que si funciona el sistema, en que hay tres estamentos que compiten y su código ético va mucho más allá de la ley de protección del consumidor y a ellos eso no les ha parecido pertinente. Pone un ejemplo donde claramente no funciona la autorregulación y es el tema de las tasas de interés y cómo se informan a los consumidores. Recuerda que el SERNAC ha tenido disputas con las casas comerciales respecto a qué constituía interés, qué gastos se incluían y cómo se informaba, etcétera, a pesar que ellos estimaban que eso estaba claro en la ley de protección al consumidor y cuando se reclamaba ante los tribunales, obtenían resultados favorables, pero como la multa es tan pequeña, no cambiaba la forma de funcionamiento. Tanto es así que hace un año, las principales casas comerciales del país, junto a la Cámara de Comercio de Santiago y la Cámara Nacional de Comercio se comprometieron a una forma de publicación de intereses adecuada y razonable, pero eso duró tres meses y hoy la Comisión Resolutiva Antimonopolios obliga a las casas comerciales y a todo aquel que otorgue crédito a dar determinada información de una forma específica, señalando qué

es interés y que no y esa misma solución impuesta no se pudo establecer mediante autorregulación, porque no existen objetivos permanentes y la autorregulación sólo funciona cuando se dan los incentivos, pero eso no se da en los casos que contempla el proyecto.

* * * * *

VI.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-

a) En general.-

En el debate habido en la Comisión, se señaló por algunos señores Diputados en apoyo a esta iniciativa legal que se percibe, en el medio, que el consumidor se siente desprotegido en sus derechos. El mercado establece una asimetría en las relaciones de consumo, entre proveedores y consumidores, la que se busca eliminar con este proyecto de ley mediante medidas de transparencia, equilibrio y mejor protección al consumidor, dado que en una relación de consumo, existe desigualdad evidente entre quien provee el servicio, que controla la información, la publicidad y el crédito y, por otro lado, se encuentra el consumidor aislado y desprotegido.

Se recordó que países con economías de mercado mucho más avanzadas que el nuestro, como Brasil, España y Estados Unidos de Norteamérica, la protección al consumidor es mucho más eficiente que la que existe en Chile, llegando en algunos casos esta protección, a tener rango constitucional.

Se agregó, en el debate habido, que la ley N° 19.496 constituyó un primer paso de defensa de los derechos de los consumidores pero, todavía existen trabas para una buena aplicación de la misma, como lo señalado en el artículo 2°, inciso final, que dispone que las normas de la ley N° 19.496 no se aplicarán a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción y comercialización de bienes o prestación de servicios reguladas por leyes especiales.

Se estimó por parte de algunos señores Diputados que, de mantenerse la disposición anterior, se estaría estableciendo la no aplicabilidad de la legislación de consumidores a un amplio espectro del quehacer nacional. Se debe garantizar que el sistema funcione, con el apoyo de todos los sectores, en especial los productores, proveedores y consumidores.

Se manifestó la conveniencia de aprovechar esta iniciativa legal para considerar otros aspectos de importancia que requieren ser incorporados a la ley, como por ejemplo, los servicios bancarios y financieros.

De los antecedentes expuestos en la Comisión, se concluyó que las estadísticas demuestran un alto porcentaje de personas que opinan que están desprotegidas en relación con la defensa de sus derechos como consumidores, por lo que se deberían apoyar las modificaciones de la ley N°19.496, para que sus disposiciones sean transparentes, preventivas e incentivadora de acciones positivas.

Se señaló que la economía de mercado que se aplica es bastante limitada y existe una fuerte asimetría entre empresarios, trabajadores y consumidores, siendo estos últimos los más indefensos.

Se informó que en los países de Europa, las asociaciones de consumidores se encuentran plenamente involucradas en el proceso productivo y distributivo y participan a igual nivel que el Ejecutivo, los empleadores, trabajadores y consumidores.

Se insistió en la urgente necesidad de avanzar en la materia con rapidez.

Se recordó que en provincias, la situación de desamparo de los consumidores es más grave y notoria y se encuentran sin protección por parte de los servicios públicos, como ser Superintendencia de ISAPRES, Servicios Sanitarios y otros, por lo que justifica plenamente habilitar oficinas del Servicio Nacional del Consumidor en todo el país.

Al respecto, el Director del Servicio Nacional del Consumidor informó a la Comisión que este tema ha sido una preocupación constante del servicio y para tal efecto, se han firmado convenios con Superintendencias y Subsecretarías, con el propósito de cubrir zonas del país que hoy carecen de protección a los consumidores y se siguen estudiando otras alternativas.

* * * * *

La Comisión aprobó el proyecto de ley en general, por la unanimidad de los señores Diputados presentes en la sesión respectiva, a saber:

Encina, don Francisco;
Hidalgo, don Carlos;
Prieto, don Pablo;
Rossi, don Fulvio;
Saffirio, don Eduardo;
Salas, don Edmundo;
Tuma, don Eugenio;
Uriarte, don Gonzalo, y
Walker, don Patricio.

* * * * *

b) En particular.-

Según lo informado anteriormente, la Comisión recibió a diversas personas, quienes en representación de sus respectivas instituciones, entregaron sus observaciones y sugerencias de modificaciones al texto.

Frente a lo anterior, la Comisión acordó en sesión N° 22ª de fecha 3 de diciembre de 2002, designar una subcomisión, compuesta por los señores Diputados: Hidalgo, Saffirio, Tuma y Uriarte, más los representantes del SERNAC, del Instituto Libertad y Desarrollo y de la Fundación Jaime Guzmán, para que conociera de las observaciones e indicaciones formuladas por diversos señores Diputados, los que en varias reuniones consensuaron un texto de proyecto de ley que, para los efectos reglamentarios, fueron patrocinadas por el Diputado Eugenio Tuma Zedan, a la sazón Presidente de la Comisión.

Las indicaciones son las siguientes:

Artículo 1º.-

1.- Para modificar el N° 1 en la forma que indica.

Reemplázase el N° 1 por el siguiente:

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

c) Agrégase el siguiente inciso segundo nuevo, al N° 3:
"En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial

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

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

d) Elimínase en el N 4 el punto final y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase:

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

* * * * *

Artículo 3°.-

2.- Para modificar el artículo 3°, como sigue:

En la letra a), elimínese el punto final y sustitúyese por punto seguido, agregando la oración “El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”, quedando la letra a), del tenor siguiente:

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

Para agregar al inicio de la letra e), la frase con “El derecho a”

* * * * *

Artículo 3° bis, nuevo.-

3.- Para sustituir la letra b) del artículo 3° bis nuevo, por la siguiente:

“b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor, fuera de sus salas de venta, en que el consumidor sea presionado a expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

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

* * * * *

Artículo 5°.-

4.-Para reemplazar el artículo 5° por el siguiente:

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

* * * * *

Artículo 6°.-

5.-Para sustituir el artículo 6°, por el siguiente:

Artículo 6°.- 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 Ministerio del Trabajo.

* * * * *

Artículo 7°.-

6.-Para rechazar la propuesta del Ejecutivo, que propone reemplazar el artículo 7° de la ley.

* * * * *

Artículo 9°.-

7.- Para sustituir en el artículo 9°, la letra a) por la siguiente:

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

Para rechazar la letra e).

Para modificar su inciso final en la forma siguiente:

“La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin

perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan”.

Artículo 16.-

8.- Para agregar en el artículo 16 la siguiente letra g), nueva:

“g) Yendo 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.”.

Artículo 16 A, nuevo.-

9.- Para reemplazar en el artículo 16 A nuevo la frase “juez de policía local”, por “tribunal competente”.

Artículo 24.-

10.- Para reemplazar el inciso segundo del artículo 24, por el que sigue:

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

Artículo 28 A.-

11.- Para agregar en el artículo 28 A, nuevo, la frase “en los consumidores” entre las palabras “confusión” y “en”.

* * * * *

Artículo 28 B.-

12.- Para rechazar el artículo 28 B, nuevo, propuesto.

* * * * *

Artículo 50.-

13.-Para agregar en el artículo 50, el siguiente inciso final:

“Para los efectos de determinar las indemnizaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° de este título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”.

* * * * *

Artículo 50 A.-

14.-Para reemplazar el artículo 50 A, por el siguiente:

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

Lo dispuesto en el inciso anterior no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

* * * * *

Artículo 50 G.-

15.- Para agregar en el inciso primero del artículo 50 G, a continuación del punto aparte que pasa a ser coma (,) la frase “salvo tratándose de las

acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 1 números 2) y 3), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 Unidades Tributarias Mensuales”

* * * * *

Artículo 51.-

16.-Para sustituir en el artículo 51 la frase “mandará poner en conocimiento de”, por la siguiente: “ordenará notificar a”.

* * * * *

Artículo 51 A.-

17.- Para reemplazar en el artículo 51 A, la palabra “desarrollada”, por “terminada”.

* * * * *

Artículo 52.-

18.-Para reemplazar el artículo 52 por el siguiente:

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

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará a las partes y se recibirá la prueba. En caso que el juez lo estimare procedente, podrá citar a las partes a una nueva audiencia, para el solo efecto de rendir determinados medios de prueba que estime procedente. Dicha audiencia se llevará a efecto dentro de los 10 días de terminada la primera.

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

* * * * *

Artículo 53.-

19.- Para intercalar en el N 3 del artículo 53, a continuación de las palabras “acreditar la representación de”, los términos “todos los”.

Para sustituir el N° 5, del artículo 53, por el siguiente:

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

Para agregar el siguiente inciso final:

“En los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, deberá constituirse una caución por el monto que el tribunal determine, que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales”.

* * * * *

Artículo 53 A.-

20.- Para reemplazar el artículo 53 A, por el siguiente
Admisibilidad de la acción y certificación por la Corte de Apelaciones.

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

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

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

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados
y

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

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

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

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

Declarada admisible la acción la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisibile, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el procedimiento general establecido en el párrafo segundo.

* * * * *

Procedimiento ante el juez ordinario y órganos administrativos.

Artículos 53 B, C, D, E, F y G.-

21.- Para reemplazar los artículos 53 B y 53 C, por los siguientes, pasando los actuales artículos 53 B y 53 C a ser 53 D y 53 E respectivamente, y los artículos 53 D y 53 E, pasan a ser 53 F y 53 G.

Para consultar el siguiente artículo 53 B.-

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

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

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

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales derivados de un mismo hecho en contra de un mismo

proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

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

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

Artículo 53 C.-

22.- Para consultar un nuevo artículo 53 C, del tenor que sigue:

Facultades de los órganos administrativos.

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

Artículo 53 D.-

23.- El actual artículo 53 B pasa a ser artículo 53 D, en los mismos términos, que señala:

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

Artículo 53 E.-

24.- Para reemplazar el actual artículo 53 C, que pasa a ser artículo 53 E:

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

- a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.
- c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieran.
- d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.
- e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

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

* * * * *

Artículo 53 F.-

25.- Para sustituir el actual artículo 53 D, que pasa a ser artículo 53 F:

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

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

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

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

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

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

Artículo 53 G.-

26.- Para sustituir el actual 53 E, que pasa a ser G:

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

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

Artículo 54.-

27.- Para sustituir el artículo 54, por el siguiente:

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

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

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

Artículo 54 A.-

28.- Para sustituir el artículo 54 A, por el que sigue:

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

* * * * *

Artículo 54 B.-

29.- Para reemplazar el artículo 54 B, por el siguiente:

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

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

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

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

* * * * *

Artículo 54 C.-

30.- Para sustituir el artículo 54 C, por el que sigue:

Artículo 54 C.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su diseño sea claro y comprensible para los eventuales interesados.

Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

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

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

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

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

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

* * * * *

Artículo 54 D.-

31.- Para reemplazar el artículo 54 D, por el que sigue:

Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las Oficinas Comunes de Información al Consumidor, en las Asociaciones de Consumidores y en los juzgados respectivos.

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

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

* * * * *

Artículo 54 E.-

32.- Para sustituir el artículo 54 E, por el que sigue:

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

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

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

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

* * * * *

Artículo 54 F.-

33.- Para reemplazar el artículo 54 F, por el que sigue:

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

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

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

* * * * *

Artículo 54 G, nuevo.-

34.- Para consultar un artículo 54 G, nuevo, del tenor que sigue, pasando el actual artículo 54 G , a ser artículo 54 H, y así sucesivamente:

Artículo 54 G.- Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las mandará poner en conocimiento del o los demandados.

* * * * *

Artículo 54 H, nuevo.-

35.- Para sustituir el actual artículo 54 G, por el artículo 54 H:

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

- 1.- Incompetencia del tribunal.
- 2.- Ineptitud del libelo.
- 3.- Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.
- 4.-No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.
- 5.- Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el artículo 53 B.
- 6.-Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.
- 7.- Cosa juzgada.

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

* * * * *

Artículo 54 I.-

36.- Para sustituir el actual artículo 54 H, por el artículo 54 I:

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

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

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

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

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

* * * * *

Artículo 54 J.-

37.- Para reemplazar el actual artículo 54 I, por el artículo 54 J:

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

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

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

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

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederán en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

* * * * *

Artículo 54 K.-

38.- Para sustituir el actual artículo 54 J, por el artículo 54 K:

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

* * * * *

La Comisión, luego del análisis de las indicaciones aprobó sin debate y por asentimiento unánime, tanto los artículos propuestos por el Ejecutivo en el mensaje respectivo y que no fueron objeto de modificaciones como las indicaciones propuestas por la subcomisión para modificar el texto del mensaje.

Respecto de determinados artículos, se realizó un debate, en razón de no existir acuerdo en la redacción propuesta y son los siguientes:

Artículo 1º.-

Los señores Diputados Tuma, Rossi, Encina y Tohá, formularon indicación para eliminar su letra b), que señala que no se considerarán proveedores las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

* * * * *

Artículo 2º.-

Los señores Diputados Saffirio, Sala, Correa, Encina, Walter, Urrutia, Tohá, Uriarte, Tuma y Rossi, para reemplazar el artículo 2º, por el siguiente:

“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:
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;
los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

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

los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria;

los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y

los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.

* * * * *

Artículo 2º bis.-

Para consultar el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

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

en las materias que estas últimas no prevean;

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

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

Puesta en discusión los artículos 1º, 2º y 2º bis, se señaló que en este punto, se trata de buscar normas referentes que tiendan a acotar el ámbito de aplicación de la ley y se plantea la fórmula de ir enumerando letras, para determinar cuáles casos quedarían dentro de su ámbito de aplicación. Las letras a) a c) se encuentran hoy vigentes en la ley. La letra d) se contempla para incluir cualquier violación que este orden afecte los derechos de los consumidores en materia de educación; la letra e) se incluye para proteger a personas de escasos recursos, que por ejemplo optan a subsidios habitacionales y en la actualidad, en la mayoría de los casos, se encuentran desamparadas y esa letra debe complementarse con la indicación al inciso final del artículo 58, ya aprobado, en que también se acota el ámbito de aplicación de esta ley.

Se piensa que al acotar en la letra e) que sólo sean constructoras e inmobiliarias las que participen, podría suceder que una tercera persona venda las viviendas y no quede afecta a esta ley.

Se precisa que la inmobiliaria es la que vende y la constructora la que construye y si aparece un tercero distinto de ellos, cae en el Código de Comercio, por ser una empresa comercial con un giro distinto y no dentro de esta ley e igual tiene sanción.

Se aclara que actualmente son las inmobiliarias las que concentran la mayor cantidad de venta y luego, en porcentaje menor, las constructoras. Si se quiere intermediar a través de un tercero, eso está contemplado en el Código de Comercio, por ser una actividad mercantil.

Se estima que existe una hipótesis que no queda comprendida en esta letra y sería el caso del constructor civil que habitualmente no construye para vender, pero construye una sola casa para venderla, aunque igual se aplica el Código de Comercio y no queda desamparado el comprador.

Se expresa que la redacción que se ha dado a estas indicaciones recoge el espíritu de la Comisión en cuanto a dejar establecido que esta es una ley supletoria, pero de carácter general de todos los actos de consumo, ya que la actual redacción del artículo 2º deja a algunos de los actos de consumo fuera.

El artículo 2º bis permite dejar claro que las leyes especiales siguen teniendo la validez respectiva en cada uno de sus sectores y que la ley del consumidor actúa supletoriamente y parte de esta supletoriedad tiene que ver con lo relativo al procedimiento de intereses colectivos y difusos.

Respecto de la indicación al artículo 58, es un acotamiento a las facultades del SERNAC en relación al tema de vivienda. Se precisa que el tema de vivienda en general es para todas los inmuebles que venden inmobiliarias, constructoras o cualquier ente reconocido por el Código de Comercio, sin embargo, para efectos de focalizar bien los recursos, es que se acota en el referido artículo 58 la facultad del SERNAC en juicios en materia de inmuebles, respecto de las viviendas acogidas al DFL 2.

Se precisa que sobre este punto, no se están restringiendo los derechos de las personas que deseen utilizar la ley del consumidor

para hacer sus reclamaciones, sino que se restringe la facultad del Sernac para intervenir en favor de los usuarios sólo en los casos de contratos de viviendas económicas, reguladas por el DFL 2.

Se agrega al efecto que se está reservando en este caso la actuación del SERNAC para casos en que verdaderamente se esté en presencia de personas que necesiten la ayuda de un servicio público y el espíritu de la norma, por ende, no está dirigido a defender a personas que tienen viviendas de 400 metros cuadrados o que el metro cuadrado de su terreno vale 8 UF, por ejemplo.

Con respecto de la indicación al artículo 2º, se consulta qué pasa con los servicios profesionales, ya que se está legislando acerca de los contratos de educación básica, media, etcétera, pero nada se dice respecto de un contrato de ese tipo con un profesor y el usuario podrá reclamar por esos servicios y por extensión qué sucede respecto de los demás profesionales, en que las personas se ven afectadas.

Se recuerda que el artículo 1º, letra b) del mensaje señala que "No se considerarán proveedores las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.". Eso excluye a aquellos profesionales que ejerzan su profesión a través de una sociedad .

Se expresa que, respecto al artículo 1º letra b), una persona natural profesional que incumple no puede ser demandada acorde a esta ley y si lo puede ser una persona jurídica que ejerce una actividad profesional, por lo que habría un privilegio para una persona natural profesional en desmedro de una persona jurídica y -en definitiva- el usuario queda en la indefensión respecto de los servicios profesionales de un abogado, contador, profesor o dentista, por ejemplo y qué leyes se aplican en esos casos, ya que hoy los colegios profesionales no tienen imperio como antes, en que se podían hacer denuncias respecto de los colegiados por abusos en el ejercicio de la profesión.

Por lo tanto se debe procurar una legislación integral que abarque las actividades de los profesionales y sancione su incumplimiento.

Se recuerda que el usuario afectado por la actividad de un profesional como primer ámbito debe recurrir al Colego Profesional

correspondiente, que tiene facultades para sancionar éticamente y el segundo ámbito es recurrir a la ley ordinaria.

Se precisa que en la legislación comparada no hay inclusión de los profesionales en leyes especiales de consumidores y menos dentro del ámbito del proveedor.

Al respecto, el Ejecutivo precisó que si se dejó expresamente fuera el tema de los profesionales, es porque en el derecho comparado está fuera de la protección de los consumidores y eso se da toda vez que existe una asimetría, porque se trata de compañías y de empresas, aunque se podría incluir en la medida que efectivamente exista habitualidad, ya que si es un servicio profesional que se da una sola vez y luego ese profesional se dedica a otra actividad, no debería afectarlo la ley de protección al consumidor y eso es tan similar a la venta de autos que cualquiera puede hacer en un momento determinado y no por eso se le aplicará la ley de consumidores, por lo que debe existir habitualidad para que se aplique la ley en estudio.

Se señala que debería incluirse en esta ley a los profesionales que habitualmente ejercen su profesión, que es un hecho objetivo y fácil de demostrar. En concreto, aquí hay un vacío legal respecto del tema de los profesionales y la ley del consumidor.

Se comenta que lo que hace el mensaje es recoger una práctica que se encuentra afincada en los juzgados de policía local, es decir en la actualidad la ley del consumidor no se aplica a las actividades ejercidas independientemente por profesionales. Esto deja también fuera a todas aquellas actividades profesionales que se presten a través de sociedades, ya que la restricción se establece para aquellos que ejercen en forma independiente una actividad profesional y ello se da en el derecho del consumidor, en el sentido de que detrás de una prestación de servicios o adquisición de bienes debe existir un elemento de masividad, que suponga una desinformación, un desequilibrio o una asimetría entre el consumidor o usuario y el proveedor, que es el que presta el servicio o vende el bien.

Llama la atención respecto de la diferencia que existe en esta circunstancia entre la adquisición de un bien y la relación personal que se establece, por ejemplo, entre un abogado que actúa independientemente y un

cliente y en este caso no se puede decir que exista una relación de consumo y lo mismo vale para cualquier otra profesión que se ejerza independientemente.

En resumen, esta restricción recoge una diferencia que se establece en derecho comparado, luego recoge una práctica que ya opera en los juzgados de policía local y finalmente hay una diferencia evidente en lo que se conoce como relación de consumo y la relación personal entre un profesional y un consumidor normal, en calidad de su cliente.

Otros señores Diputados opinan que no hay relación más asimétrica que la que se establece entre un médico y su paciente o entre un abogado y su cliente y se estima que ello es más asimétrico, toda vez que el nivel de información que se maneja en el acto médico, respecto del abogado o de un profesor que hace clases particulares es limitado. Se cree que sería positivo incluir este tipo de relaciones de consumo en esta ley, no así cuando se adquiere un producto en una tienda comercial.

Se piensa que si se elimina la letra b) del artículo 1º se amplía el ámbito de la ley en esta materia y queda al arbitrio del SERNAC o del juez determinar qué tipo de relaciones se dan entre los profesionales y los usuarios o clientes.

Se indica que no existen dudas respecto de que si se toma la decisión de no excluir la letra b), entonces es obligación de los legisladores clarificar cuál el ámbito de la aplicación de la ley respecto de los derechos de los usuarios y para ello la indicación del artículo 2º precisó en sus distintas letras el referido ámbito, por lo que corresponde precisar el ámbito de los servicios profesionales ya que de no hacerse, eso queda en tierra de nadie.

Se expresa que hay que ser realistas respecto de los efectos que esta ley podría provocar. Es decir, si se le otorga la posibilidad al ciudadano de que podrá reclamar ante cualquier situación, se puede terminar con un atochamiento en los juzgados de policía local que haga impracticable que se haga justicia y, en definitiva, terminar con una frustración enorme de los ciudadanos que tienen expectativa en este proyecto.

Si bien el espíritu de lo planteado por un señor Diputado es razonable y lo ideal sería que ante cualquier situación se pudiera

reclamar y que en breve plazo hubiera sentencia e indemnización, pero se está dentro de una realidad que limita con recursos y medios y de aquello hay que tener conciencia, se generan expectativas altas y a la larga frustraciones, por lo que habría que ser medido y se debería llegar hasta aquí y en un futuro evaluar esta ley de aquí a tres años y ver como se puede perfeccionar.

Se recuerda que se está intercalando aquí una norma que no fue objeto de análisis de la Subcomisión en su trabajo prelegislativo, que afecta a un número indeterminado, pero muy grande de profesionales, en circunstancias que en el Senado se está planteando el tema del control ético de las profesiones, que pueden aplicarse por los colegios profesionales o por la creación de tribunales éticos y darle competencia en esta materia al SERNAC puede ser muy parecido al referido control ético y puede exceder el ámbito del consumo propiamente tal. Además, una persona que contrata con un profesional que es persona natural, no está en la indefensión, ya que puede recurrir a la justicia ordinaria, sea o no con participación del SERNAC.

Se entiende que la letra b) del artículo 1º rige sólo respecto de una persona que ejerce una actividad profesional en forma independiente, ya que cuando hay una sociedad de profesionales que actúa en forma habitual y con cierta pasividad, allí rige la ley de protección al consumidor y así lo señala el derecho comparado, por lo que es partidario de dejarlo tal cual lo planteó el Ejecutivo.

El argumento del derecho comparado hace mucha fuerza al señor Diputado, toda vez que esta rama del derecho del consumidor es nueva, por lo que hay que observar cuidadosamente las razones que han tenido otras legislaciones y que van a la vanguardia de no incluir el tema de los servicios profesionales en sus leyes sobre protección de consumidores.

Hay una lógica detrás del derecho del consumidor que no es sólo teórica, sino que tiene implicancias prácticas y que se refiere al tema de la simetría y la masividad y se reconoce que se puede dar esa situación en algunos casos, aunque menos en el caso de los abogados, puesto que los sectores populares no sólo tienen acceso a la Corporación de Asistencia Judicial sino que hay numerosas prácticas de clínicas jurídicas de las escuelas de Derecho que hacen que gente de escasos recursos recurran a este tipo de profesionales. Estima que el problema se da básicamente con la profesión médica y los odontólogos.

Además, se puede dar otro problema y es que en los servicios profesionales se introduce un elemento de subjetividad de muy difícil apreciación, desde el punto de vista de la persona afectada, ya que perder un juicio o tener una complicación médica que está dentro de lo normal, sin que sea negligencia, puede llevar a que se abra una situación de reclamos que termine provocando un cierto atochamiento en un momento que se está ampliando el ámbito de aplicación de la ley, tanto en el SERNAC como en los órganos jurisdiccionales.

Se precisa por parte de un señor Diputado que no se pretende dejar excluido o desproteger a los consumidores respecto de las malas actuaciones de los profesionales en su prestación de servicios. Sólo se ha planteado que no se incluyan en este proyecto, por las implicancias y dificultades que ello acarrea, es decir es hacer irreal o impracticable la administración de justicia y por algo el derecho comparado lo ha estimado, así por lo que debe hacerse una legislación eficaz, que pueda tener resultados para los consumidores.

Ahora bien, si el argumento para no aprobar el hecho que esta ley rijan a los profesionales es que va a ver atochamiento en los tribunales, con mayor razón debe establecerse un instrumento a través del cual los usuarios puedan hacer uso de su derecho, cuando se ve afectado por un profesional.

Respecto de la asimetría y la masividad, existen profesionales, que son personas naturales, que tienen atenciones mucho más masivas que organizaciones o entidades profesionales con personalidad jurídica

Además, también existe asimetría entre un campesino que está siendo atendido por un contador, ingeniero, abogado o médico.

Los Diputados señores Tuma, Rossi, Encina y Tohá, doña Carolina presentaron indicación para eliminar del artículo 1º del proyecto, la letra b).

A petición del Diputado señor Uriarte, se deja constancia que el espíritu de esta indicación es que los jueces deberán interpretarla con la debida prudencia cuando exista asimetría y determinar si corresponde que se aplique o no esta ley.

La Comisión adoptó los siguientes acuerdos:

- 1.- Respecto del artículo 1º, se aprobó por 11 votos a favor y una abstención.**

2.- Respecto del artículo 2º, se aprueba con igual votación.

3.- Respecto del artículo 2º bis, se aprueba por unanimidad.

Artículo 3º bis.-

Los Diputados señores Saffirio, Vargas, Correa y Uriarte, formularon indicación para consultar la siguiente letra c), nueva:

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

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

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito, sin penalización para el consumidor.

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.”

- La Comisión aprobó por unanimidad esta indicación.

Los Diputados señores Saffirio, Vargas Correa y Uriarte, formularon indicación para agregar el siguiente inciso final:

“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.”.

- La Comisión aprobó por unanimidad esta indicación.

* * * * *

Artículo 3º ter.-

El Diputado señor Tuma formuló indicación para consultar un artículo nuevo, como ter, del siguiente tenor:

“Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de Servicios Educativos de nivel Superior, incluido en ellos los Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educativos no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la Institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

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

Un señor Diputado expresó que no se contempla en esta norma la posibilidad que el alumno se pueda retirar en cualquier época del año, porque por ejemplo se han firmado doce letras mensuales, para todo el año de educación pero a los seis meses se trasladan los padres del alumno o debe retirarse por enfermedad. En todo caso, alguna sanción debe existir para el alumno, pero no se le debe obligar a pagar todo el año, por fuerza mayor.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), recordó que, respecto de la oferta educacional y el sistema de postulación, en Chile no hay un sistema unificado sobre el particular y algunas universidades privadas incluso cierran su período de postulación antes de conocerse los resultados de la PAA por una parte y por otro lado, la institución universitaria planifica su período académico con la contratación de profesores y ayudantes y otros que se traducen en costos fijos y por eso se establecen quince días para retirarse y no durante el año.

Aprobar esta indicación es una necesidad importante y hoy en la opinión pública se conocen dos o tres casos de estudiantes que desean retirarse de una universidad para ingresar a otra y deben pagar en ambas por haber ya documentado, en la primera.

Se reconoce que con esta indicación se dejan fuera casos dramáticos como por ejemplo los de enfermedad y traslado de los padres de alumnos durante el año.

Se entiende que si bien una universidad pueda tener costos fijos, podría verse perjudicada por el retiro de un alumno cuando se trata de pocos matriculados, pero generalmente son matrículas colectivas y aquí no se hace clases individualmente a una persona, sino que hay toda una infraestructura organizada por la universidad. No parece justo que si el alumno se retira al día 15 tenga que pagar todo un año por servicios no recibidos.

El Subdirector de SERNAC, expresó que esta indicación atiende a que no se produzca un enriquecimiento sin causa que está claro, porque se ha pagado todo un año por servicios educacionales que nunca se dieron, por lo que debe legislarse en ese sentido..

Otra cosa es que existen retiros de estudiantes que ya han comenzado su carrera y que por circunstancias ajenas deben dejar la universidad, pero en esos eventos rige el principio de la autonomía de la voluntad, en que hay un contrato de prestación de servicios educacionales por un lado y el pago por esos servicios por otro y que no se incluye en esta indicación, en que ya está rigiendo el contrato.

Se recordó que los semestres académicos se planifican y calculan en función de un porcentaje de matrícula y la lógica de las instituciones serias y que actúan de buena fe es tener una alternativa consensuada en casos calificados y graves, pero no es posible afectar a la institución educacional que ha hecho una inversión que va mucho más allá del costo fijo de un arriendo o adquisición de otros bienes, cuando el alumno se retira porque la carrera, por ejemplo, no le es fácil o no le gusta, aunque se comparte el caso del alumno que queda capturado por la entidad, aunque desee cambiarse a otra que también lo aceptó.

- La Comisión aprobó la indicación por asentimiento unánime.

Artículo 12-A.-

Los Diputados señores Saffirio, Correa, Vargas y Uriarte formularon indicación para agregar el siguiente artículo 12-A, nuevo:

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

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

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

- La Comisión aprobó, por asentimiento unánime, esta indicación.

Artículo 16-A.-

La Subcomisión propuso sustituir en el artículo 16-A, la frase: “ por el juez de policía local” por la siguiente: “por el tribunal competente”.

A su vez, el Diputado señor Tuma propuso suprimir la frase: “por el tribunal competente”.

- La Comisión luego de un breve debate aprobó por asentimiento unánime, tanto la proposición de la Subcomisión como la propuesta por el Diputado señor Tuma, por lo que desaparece la mención referida a esos órganos jurisdiccionales.

Artículo 28-B.-

Los Diputados señores Saffirio, Vargas, Correa y Uriarte formularon indicación para sustituir el artículo 28-B del mensaje, por el siguiente:

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

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

- La Comisión aprobó en forma unánime la indicación y rechazó la proposición respectiva de la Subcomisión.

Artículo 35.-

El Diputado señor Tuma formuló indicación para agregar, a continuación del inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

Se hizo presente por parte de un señor Diputado que en la subcomisión se acordó no aprobar ni el numeral 17) ni la indicación propuesta, porque hacerlo sería destruir las promociones. Pone como ejemplo el caso de una tienda que hace promociones instantáneas de raquetas de tenis, en base a la información que le va llegando a su local a cada instante. Lo anterior puede ser tan rápido y dinámico que es impracticable poner las bases a disposición.

Se precisó que modificar, en su totalidad, el artículo 35, como lo propone el mensaje, lejos de proteger al consumidor se va a impedir que éste reciba una determinada oferta.

Se destacó que la indicación propuesta es consagrar en la ley que han fallado permanentemente los tribunales, de manera tal que con esto se da una señal de que no se siga haciendo esta práctica, en orden a que no basta sólo tener bases ante notario, sino que hay otras formas de ponerlas a disposición.

Se señaló que la necesidad de que se informe sobre las bases ya está establecida en la legislación y en general las casas comerciales la cumplen, pero en lo que hay que concordar es que deben ser informadas las bases. Hoy ello se hace, colocando las bases en una notaría, pero en la práctica eso es letra muerta. Lo que se pretende con la indicación es establecer otras fórmulas de información de las bases.

Muchos proveedores indican que sus promociones se mantienen hasta agotar stock y eso los tribunales lo han rechazado.

Se estimó que esta nueva redacción no es concesiva, sino que suficientemente amplía, como para que se cumpla con la necesidad de que las bases sean informadas.

-La Comisión aprobó por unanimidad la referida indicación, rechazando en los mismos términos el numeral N° 17 del mensaje.

* * * * *

Artículo 37.-

Los Diputados señores Uriarte, Saffirio, Correa y Tuma, formularon indicación para agregar, al final de la letra a) del artículo 37, de la ley N° 19.496, la siguiente frase:

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

- La Comisión aprobó por unanimidad la indicación antes referida.

* * * * *

Artículo 52.-

Los Diputados señores Encina, Saffirio, Tuma, Uriarte y Vargas formularon indicación para sustituir el artículo 52, por el siguiente:

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

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

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

La sentencia se dictará dentro de los cinco días de terminada la última audiencia y deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

- La Comisión aprobó por asentimiento unánime la indicación antes referida, rechazando las propuestas en el mensaje y por la Subcomisión.

* * * * *

Artículo 53.-

La Comisión rechazó por asentimiento unánime la proposición de la Subcomisión para intercalar en el N° 3, a continuación de la frase: “acreditar la representación de”, los términos “todos los”.

A su vez, aprobó la proposición de la Subcomisión signada con el N° 5.

Los Diputados señores Saffirio, Correa, Uriarte y Vargas presentaron indicación para sustituir el inciso final propuesto por la Subcomisión, por el siguiente:

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

Puesta en discusión, un señor Diputado no comparte esta indicación, toda vez que se le estaría poniendo una especie de lápida a la ley

del consumidor. Aclara que las acciones temerarias tienen sanción que puede llegar hasta 200 UTM, de acuerdo al artículo 50 G, por lo que establecer esta indicación atenta contra el espíritu de esta ley y encuentra innecesaria una caución de este tipo y menos exigírsela a una asociación de consumidores. Añade que lo curioso es que por un lado, se permite actuar a las asociaciones, ya que antes no podían demandar colectivamente y por otro lado se limita y entraba el accionar de las mismas.

Se recordó que está indicación se consensuó en la subcomisión y, entre otras cosas, se cambió la palabra “deberá” por la de “podrá” y, por ende, el juez no queda obligado a tener que exigir la caución y se incluyó como un segundo resguardo que se fijen como parámetros para establecer la caución la capacidad económica del demandante y la gravedad de la infracción. En consecuencia, nunca el juez va a poder imponer una traba de tal magnitud que haga inoperable o ineficaz los derechos de las asociaciones de consumidores.

El procedimiento destinado a proteger los intereses colectivos o difusos se restringe a aquellas actividades que sean calificadas en mérito de ese procedimiento, siendo la Corte de Apelaciones la que determinará con antelación si ha habido daño y si, en definitiva, procede o no esta demanda y si la referida Corte declara admisible la demanda, no existiría razón alguna para establecer caución, por lo que no se justifica poner una barrera a las asociaciones de consumidores antes que la Corte califique y el tema de la capacidad económica es inoperante, porque se va a buscar a alguien que no tenga bienes para eludir la caución. Agrega que no es partidario de poner barreras para acceder a la justicia, por lo que no comparte esta indicación. Ahora bien, si es que se va a aprobar, habría que agregar los fundamentos que tuvo a la vista el juez para determinar la caución.

El examen de admisibilidad que hace la Corte de Apelaciones es sólo formal, el de fondo lo hace el juez.

Se añadió que el juez puede, además, exigir caución en casos calificados, y siempre su monto se fijará en función de la capacidad económica del demandante. Se precisa que rechazar esta indicación sería una mala señal.

Se reiteró que la ley establece claramente sanción al que intente una acción temeraria y si se quiere aplicar realmente esa sanción, hay

que buscar un procedimiento para hacerla efectiva en los bienes de quienes actuaron temerariamente, pero no se debe poner barreras para accionar y no inhibir el acceso a los tribunales.

El Director Nacional del Consumidor (SERNAC) precisó que esta indicación se consensuó en la subcomisión. Expresa al efecto que cuando hay denuncia temeraria se castiga a quien la hace con multa de hasta 200 UTM, además de responder solidariamente por los daños causados. Si la hace SERNAC o un organismo del Estado, en esos casos, se conoce su dirección, RUT, patrimonio, etcétera, en cambio hay personas o entidades que son difíciles de perseguir, por lo que se pensó en establecer una caución. Luego, se acordó cambiar el término “deberá” por “podrá” y establecer algunos criterios para determinar el monto de la caución.

Podría establecerse como caución una letra de cambio u otro documento que no signifique ningún desembolso y si la demanda no es temeraria, la letra o documento sencillamente se destruye. El monto, en definitiva, va a depender del juez. Reconoce sí que esto genera una barrera, por mínima que sea la caución.

Un señor Diputado consultó por qué se exige caución, cuando se trata de intereses colectivos y difusos y no en el caso de un solo consumidor. Se piensa que esta indicación es incongruente, debido a que un consumidor también podría actuar temerariamente y no se le exige caución y, por ende, hay discriminación en el tipo de denuncias que se hagan.

Se expresó que el sentido de esta indicación no es garantizar al proveedor que está sufriendo el daño el pago de una reparación, sino que pagar una multa a beneficio fiscal como sanción por atreverse a hacer una denuncia temeraria.

Se hizo presente que en diversos cuerpos legales se le da libertad a los ciudadanos de tomar decisiones de todo tipo, sin prever que hay mala fe y cuando eso ocurre, la sanción es, muchas veces, una multa y no hay previamente una caución, para tomar acciones de cualquier naturaleza.

Se expresó que el tema de fijar un monto menor no tiene mayor relevancia, porque es facultativo para el juez determinar la cantidad que debe caucionarse.

Se recordó que en la ley de violencia en los estadios se sanciona con multa a un colectivo y el que no paga la multa va preso, por lo que no se entiende cuál es la razón de exigir una caución, cuando la ley igualmente lo va a poder sancionar

Se señaló que en materia penal, cuando se pretende presentar una querella, se debe rendir fianza de calumnia y todos los abogados solicitan eximirse de esa fianza, por ser sus clientes personalmente ofendidos con el delito y el juez normalmente los exime y eso debiera pasar en este caso.

Se instó a que se evite votar en este punto y se logre un acuerdo, como se hizo en la subcomisión, en que todos tuvieron que ceder y acercaron posiciones para avanzar y así poder legislar.

En materia de consumidores, la declaración de temeridad ha sido excepcional y ha habido una o dos condenas durante la vigencia de la actual ley respecto de ese asunto.

Se sostuvo que, respecto de esta indicación, se partió con una norma imperativa, pero luego se hicieron resguardos y se establece que el juez podrá en casos calificados establecer una caución y deberá tener en cuenta, además, ciertos elementos de juicio para regular la multa y a esos elementos, le agregaría que el juez debe tener presente los fundamentos de la demanda, ya que ello le va a permitir determinar si es necesaria o no la caución..

Se aclaró que para dejar constancia en el espíritu de la ley, que esta norma jamás se ha entendido como una traba o barrera para ejercer un derecho.

Aún más, si se trata de 50 consumidores de escasos recursos, igualmente se aplica una caución, no teniendo en cuenta su capacidad económica, se puede presentar una queja disciplinaria en contra del juez.

El Director Nacional del Consumidor (SERNAC) propone que se agregue después de “casos calificados”, la frase “y fundados”, de manera que el mismo juez tenga que argumentar la exigencia de la caución.

Respecto de la capacidad económica, va a ser difícil para las asociaciones de consumidores burlar ese criterio, en orden a ocultar bienes, ya que siempre van a tener un patrimonio y para los 50 o más consumidores afectados, también les será difícil buscar a los más pobres, por lo que esa hipótesis de burlar la ley es poco factible.

- La Comisión aprobó por mayoría de votos la indicación antes transcrita, con la abstención del Diputado señor Encina.

* * * * *

Artículo 54-H.-

Los Diputados señores Saffirio, Vargas, Correa y Uriarte formularon indicación para consultar un inciso final nuevo al artículo 54-H, propuesto por la Subcomisión, del siguiente tenor:

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

- La Comisión aprobó por asentimiento unánime la indicación referida.

* * * * *

Artículo 54-J.- que pasa a ser 54-K.-

Los Diputados Saffirio, Correa, Encina, Vargas y Uriarte presentaron indicación para sustituir el artículo 54-J propuesto por la Subcomisión, por el siguiente:

“Cuando haya de recibirse la causa a prueba, el término para rendirla será de 8 días.

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

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

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

Se aclaró que esta indicación pretende precisar el procedimiento, estableciendo un símil respecto del tratamiento del término probatorio de los incidentes y remitiéndose al tratamiento que se le da a los medios probatorios en juicios ejecutivos, en que el artículo 469 del Código de Procedimiento Civil se remite a la prueba en juicios ordinarios, por lo que aquí hay amplitud para presentar pruebas y su apreciación se hará de acuerdo a la sana crítica, con 15 días para dictar sentencia.

- La Comisión aprobó esta indicación por unanimidad.

* * * * *

Artículo 58.-

Los Diputados señores Saffirio, Vargas, Correa y Uriarte, formularon indicación para agregar en la letra c) del artículo 58 de la ley N° 19.496, después de la palabra “mercado”, lo siguiente: “En el ejercicio de esta facultad no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.”

Se expresó que el actual artículo 58 de la ley se refiere a las facultades del Servicio Nacional del Consumidor.

Las modificaciones que se hacen están relacionadas a facultades adicionales. La primera de ellas se refiere a llevar un registro público, que se contiene en el artículo 58 bis, que ordena crear un registro público de las distintas sentencias definitivas e interlocutorias que se dicten en materia de ley de consumidores y el SERNAC está obligado a llevar ese registro.

La segunda facultad que se establece es llevar un registro nacional de abogados que acrediten no menos de cinco años de ejercicio profesional y antecedentes intachables de idoneidad para desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios.

Se indicó que esta indicación es buena, aunque tiene menos relevancia, ya que en el Título IV se le dio al juez una facultad más amplia para determinar qué abogado va a ser mandatario común, no obstante el registro se puede llevar igual, y servirá como referente, puesto que no es obligación para los jueces atenerse a ese registro.

Respecto de la letra g), se comentó que no hay cambios y es igual al actual artículo 50 de la ley, en que se le da al SERNAC una facultad de mediación.

La letra h) permite que el SERNAC se haga parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La letra i) es nueva y está referida al incentivo al SERNAC de procurar la actuación de soluciones arbitrales, que son voluntarios.

Luego con la sustitución del inciso 3° del artículo 58, se reconoce al SERNAC la posibilidad de defender los intereses generales ante el tribunal competente y según los procedimientos generales o los que señalen las normas especiales y que ese Servicio pueda defender a los consumidores en aquellos sectores en que no haya un organismo, como por ejemplo en la ley de calidad de vivienda.

En resumen, lo novedoso de este artículo es que el SERNAC lleve un registro público de sentencias, un registro nacional de abogados, el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral y la facultad para recurrir a tribunales distintos al de policía local, usando la ley especial del sector que se trate, cuando no haya un organismo especial que defienda los derechos de los consumidores.

Se comentó que si bien el registro público de sentencias es una buena idea, tiene una finalidad óptima, y provoca un buen efecto en la judicatura, pero a su juicio, no es materia de ley. Ese registro igualmente se puede elaborar, sin establecerlo en una ley y crear con ello forzosamente toda una maquinaria burocrática, con un encargado de registro y un jefe de informática claramente desborda y supera con mucho el espíritu de la ley.

Se agregó que no tiene sentido la letra f), que crea un registro nacional de abogados, ya que se aprobó en esta materia la designación de mandatario común, que se contempla en el artículo 53 E letra c), por lo que debería rechazarse esta letra.

Acto seguido, se expresó que hay un tema que no está abordado en el mensaje y que sería la oportunidad para perfeccionar aún más esta ley y que se contiene en la letra c) del actual artículo 58 que señala: “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; “.

Agregó que con esta letra es muy fácil interferir en el libre juego del mercado o alterar el funcionamiento regulatorio que debe tener el mercado y es muy tentador inducir por algún Director de turno del SERNAC a que los consumidores prefieran tal o cual librería o supermercado en vez de otros, porque supuestamente allí los precios serían más bajos y allí se estaría interfiriendo más allá de lo estrictamente debido.

Por lo expuesto, se sugiere modificar esa letra, agregando, como frase seguida, que *“En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.”*.

El Director SERNAC expresó que, respecto a la eliminación del registro nacional de abogados, comparte la idea de rechazar la letra f). Además, apoya la idea de la indicación propuesta, en orden a incorporar en la letra c) el tema del DL 211, aunque es claro que el SERNAC obviamente no pueden actuar en contra de ese decreto. En todo caso, entregar información a los mercados hace más transparente su funcionamiento y ello va en beneficio de los consumidores y se hace acorde el decreto ley 211, aunque pudiera haber en el futuro un Director del SERNAC que favorezca a un comercio en desmedro de otro.

No comparte la eliminación del registro público de sentencias que se contiene en la indicación en la letra e) relacionado con el artículo 58 bis, porque se traduce en un asunto meramente administrativo, puesto que se soluciona con el hecho de elaborar un software, en que se "escanean" toda las sentencias referidas a consumidores y se ponen a disposición, entre otras partes, por

Internet y eso no cuesta mucho llevarlo a cabo y se puede hacer. El problema es que hoy los jueces no están obligados a remitirlas, y esta norma es buena para los propios jueces, ya que les permitirá aunar criterios.

El Subdirector del SERNAC señaló que el registro de sentencias se puede llevar a efecto, pero requieren una herramienta legal, que obligue a los jueces a remitir esas sentencias.

Se acotó que lo único que es materia de ley en el artículo 58 bis es la obligación de los tribunales de mandar copia de la sentencia, porque el hecho de llevar un registro de ellas es de resorte administrativo.

Se propuso aprobar el artículo 58 del mensaje, con la exclusión de la letra f), y con la modificación a la letra c) propuesta por el Diputado Uriarte y rechazar el artículo 58 bis, en el entendido que el Director del SERNAC hará una nueva indicación respecto de ese artículo, en el sentido de establecer la obligación de los jueces de remitir las sentencias al SERNAC y obviando la creación de un registro público de las mismas, ya que eso lo puede hacer administrativamente el SERNAC .

Se estimó que, respecto del artículo 58 B, los Diputados no podrían aprobar una indicación que le otorgue nuevas facultades a los jueces, ya que es iniciativa presidencial.

* * * * *

Los Diputados señores Saffirio, Encina, Uriarte, Salas, Molina, Kuschel, Walker, Rossi, Tuma y señora Tohá formularon indicación para agregar la siguiente frase final al inciso tercero del artículo 58, del mensaje:

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 D.F.L N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.

-La Comisión aprobó por asentimiento unánime la indicación referida y la proposición respectiva del mensaje, rechazando la letra f) propuesta, como asimismo, la indicación para agregar una frase final al inciso tercero del artículo 58.

* * * * *

Artículo 58-bis.-

Los Diputados señores Saffirio, Tuma, Correa, Molina y Uriarte, formularon indicación para sustituir este artículo por el siguiente:

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.”

- La Comisión aprobó por unanimidad la indicación propuesta.

* * * * *

VII.- ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.-

Los siguientes artículos deben ser votados con quórum especial por corresponder a una norma de ley orgánica constitucional.

.- Numeral 21), que comprende los artículos 50-A, 53-A, 53-E y 54.-

III.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

No corresponde que esa Comisión conozca de la iniciativa legal en informe.

IX.- EL PROYECTO DE LEY EN INFORME FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD DE LOS SEÑORES DIPUTADOS PRESENTES EN LA SESIÓN.-

X.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los siguientes artículos del mensaje fueron rechazados por la Comisión:

Artículo 2º.-

1.- Sustitúyese el artículo 2º por el siguiente:

"Artículo 2º.- Las normas de la presente ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

- a) en las materias que estas últimas no prevean;
- b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y
- c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme a las disposiciones de la presente ley, ante el Juzgado de Policía Local 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."

Artículo 5º.-

2.- Reemplázase el artículo 5º por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independiente de todo interés económico, comercial o político, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos."

Artículo 6º

3.- Reemplázase el artículo 6º por el siguiente:

"Artículo 6º.- Las asociaciones de consumidores se regirán por el Decreto Ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo, con excepción de sus artículos 26 y 27 y artículos transitorios, y por lo dispuesto en esta ley."

Artículo 50 A.-

4.- “Artículo 50 A.- Los Jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor.”.

* * * * *

Artículo 52.-

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

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará a las partes, se recibirá la prueba y se dictará sentencia al término de la misma. La sentencia deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

En las causas tramitadas conforme a este procedimiento, las notificaciones serán gratuitas.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.”.

* * * * *

Artículo 53 A.-

6.- “Artículo 53 A. La demanda precisará los derechos afectados y deberá justificar la necesidad del ejercicio de la acción colectiva para la debida protección de los intereses de los consumidores.

En caso de acoger a tramitación la demanda, el juez deberá oficiar, cuando corresponda, al Servicio Nacional del Consumidor para que, en un plazo de 30 días corridos desde la recepción del oficio, pueda hacerse parte del juicio. Por otra parte, ordenará al demandante que, mediante la publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte si lo estiman procedente. Durante el plazo indicado no se rendirá prueba de ninguna especie.

La resolución que no acoja a tramitación la demanda será apelable. Ingresados los autos a la Corte de Apelaciones respectiva, ésta 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.

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

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia.

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

* * * * *

Artículo 53 C.-

7.- “Artículo 53 C. En la sentencia que acoja la demanda, el juez:

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

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

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, designando en tal caso a un mandatario común que represente a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio.

d) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el artículo 54 B, con cargo al o los demandados.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en el sólo efecto devolutivo, el que gozará de preferencia para su vista.”.

* * * * *

Artículo 53 D.-

8.- “Artículo 53 D.- El mandatario común, a que se refiere el artículo precedente, será aquel designado por el juez para representar a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que tienen los interesados para ser representados por sus propios mandatarios.

El mandatario común extenderá su labor hasta el cumplimiento incidental del fallo que se dicte en el juicio indemnizatorio.

El mandatario que se designe deberá formar parte del Registro a que se refiere la letra f) del artículo 58.

En los territorios jurisdiccionales en que no hubiese abogados inscritos, serán las respectivas Cortes de Apelaciones las que designarán al mandatario común, pudiendo considerar a un abogado incluido en la nómina de otro territorio jurisdiccional. El nombramiento no podrá recaer en un mandatario designado con anterioridad en otro procedimiento colectivo, en los últimos seis meses, circunstancia que deberá constar en el Registro.

El designado no podrá eximirse de su deber sino por causa grave y calificada, la que será apreciada por el Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva.”.

* * * * *

Artículo 53 E.-

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

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación.”

* * * * *

Artículo 54.-

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

El procedimiento indemnizatorio de los consumidores que actúen en conjunto, representados por un mandatario común, se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento general y a las contenidas en los artículos siguientes.

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

* * * * *

Artículo 54 A.-

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

* * * * *

Artículo 54 B.-

12.- “Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

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

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

Transcurridos que sean treinta días corridos desde el primer aviso, el juez ordenará se practique una nueva y única publicación en un

medio de circulación nacional, señalando la fecha en que vence el plazo para interponer la demanda.

* * * * *

Artículo 54 C.-

13.- "Artículo 54 C.- Corresponderá al juez fijar el contenido de los avisos, procurando que su diseño sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos obtendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.

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

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio; y,

c) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras."

* * * * *

Artículo 54 D.-

14.- "Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las Oficinas Comunes de Información al Consumidor, en las Asociaciones de Consumidores y en los Juzgados respectivos.

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

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

Cualquier legitimado activo, de los señalados en el artículo 53, podrá presentar la demanda indemnizatoria para el solo efecto de solicitar el cumplimiento alternativo de compensación, respecto de aquellos consumidores afectados cuya identidad no fuera posible determinar.”.

* * * * *

Artículo 54 E.-

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

El juez podrá, en cualquier estado del juicio, pedir informe sobre la gestión del mandatario común. Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el Juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.”.

* * * * *

Artículo 54 F.-

16.- “Artículo 54 F. Los gastos que demande la labor del mandatario común serán de cargo del o los demandados. Para tal efecto, éste enterará una cantidad inicial que el juez fijará, prudencialmente, a partir de la propuesta del mandatario común.

Si durante el curso del proceso las provisiones de gastos se hicieran insuficientes, de manera tal que se temiera por el buen desempeño del encargo, el Juez, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar al o los demandados que suministren sumas complementarias.

La sentencia definitiva determinará los honorarios del mandatario común, los que serán de cargo del o los demandados, así como los gastos no cubiertos por los fondos provisorios a que se refieren los incisos anteriores.

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

Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las mandará poner en conocimiento del o los demandados.”.

* * * * *

Artículo 54 G.-

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

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

2.- Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad.

3.- Encontrarse extinguida la obligación del o los demandados de indemnizar los daños provocados, establecidos en la sentencia declarativa de responsabilidad.”.

* * * * *

Artículo 54 H.-

18.- “Artículo 54 H. El Juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

De lo obrado en la audiencia de conciliación, se levantará un acta cuya copia íntegra se notificará a las partes por carta certificada, las que tendrán un plazo no superior a 30 días corridos desde su recepción en la oficina de correos para concurrir a su ratificación en la sede del tribunal o en el lugar que el Juez especialmente determine.

Por su parte el o los demandados podrán realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.

Todo avenimiento o transacción deberán ser sometidos a la aprobación del Juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho.”.

* * * * *

Artículo 54 I.-

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

Si, pese a establecerse la responsabilidad del proveedor, se infiere del examen de los antecedentes de la causa que el costo social que produciría pagar la indemnización solicitada, excede el beneficio que

obtendrían los consumidores afectados, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación.

Asimismo, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación respecto de aquellos consumidores afectados cuya identidad no fue posible determinar.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederán en el solo efecto devolutivo y gozará de preferencia para su vista.”.

Artículo 54 J.-

20.- “Artículo 54 J. En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los gastos generados por el proceso que se encontraren pendientes.”.

Artículo 58 bis.-

21.- Agrégase el siguiente artículo 58 Bis:

“Artículo 58 bis. Créase un registro público que estará formado por todas las sentencias definitivas y por las interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, dictadas por los Jueces de Policía Local en materias propias de la presente ley. Al efecto, dichos jueces deberán remitir al registro, una vez ejecutoriadas, copias debidamente autorizadas de las sentencias que dicten en las causas mencionadas.

Un reglamento señalará las normas de financiamiento del registro a que se refiere el presente artículo.”.

Artículo 52.-

22.- Indicación presentada por el Diputado señor Tuma, en representación de la Subcomisión:

Para agregar en el inciso segundo del artículo 52, a continuación de la frase “y se dictará sentencia del término de la misma”, lo siguiente:

“a menos que el tribunal requiera más antecedentes probatorios. En este último caso, el tribunal fijará una audiencia de continuación que no podrá exceder del plazo de 10 días, y fallará dentro de un plazo de 5 días”

Para sustituir su inciso tercero por el siguiente:

“Declarada la existencia de la infracción, el tribunal condenará en costas al infractor, señalando su monto en la misma sentencia.”.

No existen en el proyecto de ley disposiciones con estas características.”

* * * * *

En consecuencia, vuestra Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo os propone aprobéis el siguiente

PROYECTO DE LEY

“**Artículo Único.-** Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) Artículo 1º.-

a) Reemplázase el Nº 1, por el siguiente:

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

b) Agrégase el siguiente inciso segundo nuevo, al Nº 3:

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

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

c) Elimínase en el N° 4 el punto final y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase: entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas determinantes para la formación del consentimiento.

2) Artículo 2°.-

A) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

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 amoblados y para fines de descanso o turismo;
- d) los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria;
- e) los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y
- f) los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.

Artículo 2° bis.-

B) Introdúcese, a continuación del artículo 2°, el siguiente artículo 2° bis, nuevo:

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;
- b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y
- c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

3) Artículo 3°.-

Reemplázanse las letras a) y e) del artículo 3°, por las siguientes:

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

4) Artículos 3 bis y 3° ter.-

Intercálase, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículo 3° bis y 3° ter, nuevos:

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

- a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de

un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

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

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

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

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

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

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

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de Servicios Educativos de nivel Superior, incluido en ellos los Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educativos no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

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

5) Artículo 5º.-

Reemplázase el artículo 5º, por el siguiente:

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

6) Artículo 6°.-

Reemplázase el artículo 6°, por el siguiente:

Artículo 6°.- 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 Ministerio del Trabajo.

7) Artículo 8°.-

Agrégase la siguiente letra e), nueva:

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

8) Artículo 9°.-

Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

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

Modifícase su inciso final, en la forma siguiente:

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

9) Artículo 12 A.-

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

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

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

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

10) Artículo 14.-

Reemplázase en su inciso primero, la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma, por lo siguiente:

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

11) Artículo 16.-

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

b) Sustitúyese, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión , "y".

c) Agréguese la siguiente letra g), nueva:

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

d) Agrégase el siguiente inciso final:

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

12) Artículos 16 A y 16 B, nuevos.-

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

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

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

13) Artículo 21.-

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

b) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

14) Artículo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

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

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

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

15) Artículos 28 A y B, nuevos.-

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

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

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

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

16) Artículo 32.-

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

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

17) Artículo 35.-

Intercálase, a continuación de su inciso 1° el siguiente inciso 2°, nuevo, pasando el actual inciso 2° a ser inciso 3°:

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

18) Artículo 37.-

Agrégase al final de su letra a), la frase que sigue:

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

19) Artículo 41.-

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

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

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

20) Artículo 45.-

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

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

21) TÍTULO IV.-

Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

TÍTULO IV.

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

Párrafo 1º. Normas generales.

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios.

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

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

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° de este título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

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

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Párrafo 2°. Del Procedimiento General.

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

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

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

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

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

Párrafo 3°. Del Procedimiento especial para la protección del Interés Individual de los Consumidores en causas de menor cuantía.

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

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

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

Párrafo 4°. De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

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

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor,

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

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

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

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

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

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

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

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

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

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

- a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.
- b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,
- c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y
- b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el referido estado.

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

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

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

- a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.
- c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.
- d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.
- e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

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

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

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

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

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

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

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

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

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue

objeto de la acumulación ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

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

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

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

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

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

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

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en

aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

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

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

- a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
- b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y
- c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas y la forma de hacer efectivo sus derechos.

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

- a) El plazo para interponer la demanda;
- b) La identificación del mandatario común y su domicilio;
- c) El monto estimado que los interesados deberán suministrar para solventar los gastos del juicio, fijado de acuerdo al artículo 54 E, y
- d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, en las Asociaciones de Consumidores y en los juzgados respectivos.

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

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

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

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

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

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

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

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

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

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

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

1. Incompetencia del tribunal.
2. Ineptitud del libelo.
3. Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.
4. No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.
5. Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 53 B.
6. Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.
7. Cosa juzgada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederá en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

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

22) Artículo 58.-

a) Agregase en la letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

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

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

c) Sustitúyese la letra e) por la siguiente:

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

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

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un

entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, y

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

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.

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 D.F.L N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.

23) Artículo 58 bis.-

Agrégase el siguiente artículo 58 bis.-

Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y

de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.

24) Artículo 3° transitorio.-

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

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

* * * * *

Sala de la Comisión, a 9 de mayo de 2003.

Se designó Diputado Informante al señor **Eugenio Tuma Zedan**.

Acordado en sesiones de fecha 7 y 14 de mayo, 11 de junio, 2, 9, 16 y 30 de julio, 6 de agosto, 29 de octubre, 3 y 10 de diciembre de 2002; 4, 11 y 18 de marzo, 1, 15 y 29 de abril y 6 de mayo de 2003, con asistencia de los Diputados señora y señores: Eugenio Tuma Zedan (Presidente), Eduardo Saffirio Suárez (Presidente), Víctor J. Barrueto, Sergio Correa de la Cerda, Francisco Encina Moriamez, Carlos Hidalgo González, José Antonio Kast Rist, Carlos Ignacio Kuschel Silva, Pablo Galilea Carrillo, Pablo Prieto Lorca, Darío Molina Sanhueza, Fulvio Rossi Ciocca, José Miguel Ortiz Novoa (en reemplazo del Diputado señor Edmundo Salas de la Fuente), Edmundo Salas de la Fuente, Carolina Tohá Morales, Gonzalo Uriarte Herrera, Ignacio Urrutia Bonilla, Rosauro Martínez Labbé (en reemplazo del Diputado señor Alfonso Vargas Lyng), Alfonso Vargas Lyng y Patricio Walker Prieto.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión

ÍNDICE

I.- CONSTANCIA PREVIA.-.....1

II.- ANTECEDENTES GENERALES.-.....2

 Estados Unidos de Norteamérica.-.....4

 Brasil .-.....5

 Legislación Nacional.-.....6

III.- MINUTA DE LAS IDEAS MATRICES DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-.....8

IV.- NÓMINA DE LAS PERSONAS ESCUCHADAS POR LA COMISIÓN.-.....12

V.- BREVE EXPOSICIÓN DEL EJECUTIVO, QUE FUNDAMENTAN EL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-.....15

 a) Señor Álvaro Díaz Pérez, Subsecretario de Economía.-.....15

 b) Señor Alberto Undurraga Vicuña, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC).-.....20

VI.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.-.....25

 a) En general.-.....25

 b) En particular.-.....27

VII.- ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.-.....67

VIII.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.....67

IX.- EL PROYECTO DE LEY EN INFORME FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD DE LOS SEÑORES DIPUTADOS PRESENTES EN LA SESIÓN.-. .67

X.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.....68

PROYECTO DE LEY.....68