

COMISIÓN DE HACIENDA

Valparaíso, 14 de mayo de 2015.

El Secretario de Comisiones que suscribe, **CERTIFICA:**

1.- Que el proyecto de ley originado en un mensaje de S.E. la Presidenta de la República por el cual se presenta un proyecto de ley que **MODIFICA LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES** (Boletín N° 9369-03), con urgencia calificada de "discusión inmediata", fue tratado en esta Comisión de conformidad con el inciso segundo del artículo 226 del Reglamento, en sesiones de fecha 12 y 13 de mayo de 2015, con la asistencia de los Diputados señores Pepe Auth (Presidente de la Comisión); Daniel Núñez (por el señor Aguiló); Felipe De Mussy; Enrique Jaramillo; Pablo Lorenzini; Patricio Melero; Manuel Monsalve; José Miguel Ortiz; Ricardo Rincón; Alejandro Santana; Nicolás Monckeberg (por el señor Santana); Marcelo Schilling; Osvaldo Urrutia; Ernesto Silva, y Matías Walker.

2.- Artículos que la Comisión Técnica dispuso que fueran conocidos por ésta.

La Comisión de Economía consideró que son de competencia de la Comisión los numerales 6), 7), 8) letras a), b), d), 9), 11), 16), artículo 54 Ñ (ha de entenderse que se refiere al numeral 33), numeral 34), 38), 39), 40) letra a) párrafo sexto, letra e) párrafo tercero, letra u) literal i) del artículo primero permanente y los artículos primero, quinto, séptimo y octavo transitorios.

Por su parte la Comisión de Constitución compartió el mismo criterio sólo respecto del numeral 40), letra) párrafo sexto; letra e) párrafo tercero (artículo primero permanente) y los artículos primero, quinto, séptimo y octavo transitorio. De conformidad con el artículo 302, inciso cuarto, del Reglamento, corresponde al Presidente de la Comisión Técnica determinar los artículos que han de ser conocidos por la Comisión de Hacienda. De tal forma que siendo técnicas tanto la Comisión de Economía como la de Constitución, son de competencia de ésta las normas determinadas por los Presidentes de ambas comisiones.

Finalmente, la Comisión de Constitución consideró que también debe ser conocido por la Comisión de Hacienda el artículo decimoprimer transitorio, agregado por la misma.

3.- Disposiciones o indicaciones rechazadas.

Ninguna.

4.- Modificaciones introducidas al texto aprobado por la Comisión Técnica y calificación de normas incorporadas

Además de aprobar las modificaciones introducidas por la Comisión de Constitución al texto propuesto por la Comisión matriz, esta Comisión aprobó una indicación de los Diputados señores Lorenzini y Jaramillo, del siguiente tenor:

Al artículo octavo transitorio.

Para intercalar entre las palabras “primer año” y la preposición “de” el vocablo “presupuestario”.

Esta norma no requiere quórum especial.

5.- Disposiciones que no fueron aprobadas por unanimidad

La letra a) del artículo primero transitorio.

6.- Se designó Diputado Informante al señor **Marcelo Schilling**.

Asistieron a la Comisión, durante el estudio del proyecto, las siguientes personas:

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

✓ Sr. Luis Felipe Céspedes, Ministro.

Equipo asesor formado por:

- ✓ Sr. Pablo Berazaluce.
- ✓ Sr. Pablo Valladares.
- ✓ Sr. Adrián Fuentes.
- ✓ Sr. Nader Mufdi.

DIPRES

✓ Sr. Rodrigo Quinteros, Abogado Sector Institucional Laboral.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC

✓ Sr. Ernesto Muñoz, Director.

**CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS,
CONADECUS**

✓ Sr. Hernán Calderón, Presidente.

Normas de competencia de la Comisión

“Artículo primero.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

6) Reemplázase en el artículo 17 K, la parte final, a continuación de la frase “para la ejecución de estas normas,” y hasta el punto (.) aparte, por lo siguiente: “será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.”.

7) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 23, la frase “cien a trescientas” por “100 a 3.000”.

8) Modifícase el artículo 24 en el siguiente sentido:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “50” por “300”.

b) En el inciso segundo, reemplázanse los guarismos “750” y “1.000” por “1.500” y “3.000”, respectivamente.

d) Reemplázase el inciso final por los siguientes tres incisos, que pasan a ser cuarto, quinto y sexto, respectivamente:

"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, así como de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir la infracción cometida, el Servicio o el tribunal deberán considerar especialmente la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, la cantidad de infracciones cometidas por parte del proveedor, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad, la calidad de reincidente del infractor, su situación económica, su pertenencia a alguna de las categorías a las que se refiere el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416 y la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la fiscalización o investigación o durante el procedimiento judicial. Asimismo, se podrá excepcionalmente autorizar el pago parcializado de la multa, hasta en seis cuotas, cuando el infractor acredite por medios fehacientes la imposibilidad económica para proveer a dicho pago de una sola vez.

Adicionalmente, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará las multas de acuerdo al número de consumidores afectados pudiendo aplicar una multa por cada uno de ellos, tomando en consideración la naturaleza de la infracción. Las multas que se impusieren podrán alcanzar como máximo el 30% de las ventas obtenidas por el infractor durante el período en que la infracción se haya prolongado o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo respecto de las facultades sancionatorias del Servicio, éste deberá dictar normas de orden interno que señalen lineamientos relativos a la manera en la que se ponderará cada uno de los criterios considerados para la aplicación de las multas.”.

9) Modifícase el artículo 25 del siguiente modo:

a) En el inciso primero, reemplázase el guarismo “150” por “750”.

b) En el inciso segundo, reemplázase el guarismo “300” por “1.500”.

c) Intercálanse entre el inciso segundo y el inciso tercero, que pasa a ser quinto, los siguientes incisos:

“En los casos señalados en el inciso anterior, cuando el motivo de la suspensión, interrupción, paralización o no prestación del servicio sea imputable al proveedor, éste deberá indemnizar al usuario afectado. Dicha indemnización se denominará punitiva, y deberá ser equivalente al monto pagado en su última boleta por cada día sin suministro, con un tope máximo de doce meses, debiendo reflejarse en la próxima boleta de pago. Esto sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones e indemnizaciones que establece la ley, y que puedan corresponder al usuario o consumidor.

Se entenderá como un día sin suministro, cuando el servicio haya sido interrumpido por 4 horas o más de forma continua o sin previo aviso. En el caso de las zonas rurales, la indemnización señalada en el inciso anterior, será procedente cuando la interrupción se haya verificado en dos días distintos, durante 4 o más horas por día.”.

11) Reemplázase en el artículo 29, la frase “de cinco a cincuenta” por la frase “de hasta 300”.

16) Reemplázase en el inciso tercero del artículo 45, el guarismo “750” por “3.000”.

33) Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 R:

“Artículo 54 Ñ.- A solicitud del proveedor, el Servicio podrá decretar reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento de mediación, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En conformidad a lo establecido en el inciso anterior, tanto los funcionarios encargados de la tramitación del procedimiento como las partes involucradas deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento de mediación. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren en el procedimiento a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva del inciso precedente, descubriendo en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento de mediación y que se haya decretado reserva respecto de terceros ajenos a la mediación, será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales.

Si la infracción la cometiere cualesquiera de las partes involucradas, o terceros intervinientes en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de prisión en sus grados medio a máximo o multa de uno a cinco sueldo vitales.

Fuera del caso indicado en el inciso primero, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no serán reservados, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales. Las partes podrán requerir la devolución de los documentos e instrumentos acompañados una vez concluido el procedimiento de mediación.

34) Reemplázase en el inciso primero del artículo 55 D, la frase “mil unidades tributarias mensuales” por la frase “2.000 unidades tributarias mensuales”.

38) Reemplázase en el artículo 56 H, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá sancionarlo con una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”.

39) Incorpórase el siguiente inciso segundo al artículo 57:

“El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección

Pública establecido en la ley N° 19.882 y estará sometido al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.”.

40) Introdúcense las siguientes modificaciones en el artículo 58:

a) Reemplázase el literal a) del inciso segundo por el siguiente:

“a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Durante los procedimientos de fiscalización, los proveedores y sus representantes deberán otorgar todas las facilidades para que estos se lleven a efecto y no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia de la fiscalización.

En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización. Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el Director Regional que corresponda.

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del Juez competente, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

e) Reemplázase el literal e) del inciso segundo por el siguiente:

“e) Dictar normas e instrucciones de carácter general en el ejercicio de las atribuciones que le confiere esta ley. La normativa que emane de este Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de tal forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en

general. Esta atribución será ejercida de forma exclusiva por el Director Nacional del Servicio.

Al ejercer esta facultad, el Director Nacional deberá solicitar el pronunciamiento previo de un Consejo Técnico que evaluará la propuesta de normas e instrucciones. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materia de protección de los derechos de los consumidores, designados por el Presidente de la República a través del procedimiento de selección de Altos Directivos Públicos previsto en el Título VI de la ley N° 19.882. En caso que la unanimidad de los miembros del Consejo considere que la propuesta de normas e instrucciones resulta manifiestamente ilegal, se lo representará así por escrito al Director Nacional del Servicio.

Los integrantes del Consejo durarán tres años en sus cargos. Los consejeros percibirán una dieta en pesos equivalente a 17 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, con un máximo de 34 unidades tributarias mensuales por cada mes calendario. Un Reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará las normas que sean necesarias para el funcionamiento del Consejo Técnico, los plazos que éste tendrá para emitir su pronunciamiento y de publicidad de sus actuaciones.

En la dictación de estas normas e instrucciones se podrá llevar a cabo un proceso de consulta pública con el fin de que los consumidores y proveedores opinen sobre su contenido y efectos, o formulen propuestas sobre los mismos. Las opiniones que se manifiesten con ocasión de las consultas a que se refiere este literal, serán de carácter público y deberán ser enviadas al Servicio a través de los medios que disponga en su oficina virtual, disponible a través de la web institucional. Las precitadas respuestas no serán vinculantes ni estará el Director obligado a pronunciarse respecto de ellas.

En el caso en que las normas e instrucciones de carácter general incidan en sectores regulados, deberá oficiarse por el Servicio a la superintendencia o autoridad respectiva a fin de que ésta emita su opinión técnica.

Cualquier persona afectada por un acto de aplicación de normas o instrucciones de carácter general o de interpretaciones administrativas de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, podrá reclamar por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de décimo día;”.

u) Modifícase su inciso noveno, en el siguiente sentido:

i) Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por la frase “mil unidades tributarias mensuales”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia transcurrido un año desde su publicación en el Diario Oficial, salvo las modificaciones realizadas a los siguientes artículos de la ley N° 19.496: 2°; 16; 24 inciso final respecto a la facultad del Servicio para aplicar la multa; 26 inciso segundo; 31; 41; 49 inciso segundo; 50, con excepción de la derogación del actual inciso final; 50 A; 50 B; 50 C; 50 F; 50 G; los nuevos artículos 50 H a 50 O; 56; 56 A; 56 C; 56 H sólo en cuanto a la facultad del Servicio para cursar la multa y no así respecto del monto de la misma; 58 letra a), en cuanto a lo previsto en los nuevos incisos cuarto y quinto; 58 letra b); 58 letra c); 58 letra f); el nuevo 58 letra k); el nuevo 58 letra l); el nuevo 58 letra ñ); 58 bis; 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto; y 59 ter, en cuanto al título de abogado que deban acreditar los Directores Regionales. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2016;

b) En las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Bío Bío, de la Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, desde el 1 de julio de 2016; y

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez, desde el 1 de enero de 2017.

Artículo quinto transitorio.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, establezca mediante uno o más decretos con fuerza de ley, expedidos por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1) Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable.

2) Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial podrá determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como, la bonificación de la ley N° 19.528 y la asignación dispuesta en los artículos 9°, 10, 11 y 12 de la ley N° 20.212, el número de cargos para cada planta, los requisitos específicos para el desempeño de los mismos, sus denominaciones, los cargos que tendrán el carácter de

exclusiva confianza y de carrera, y los niveles jerárquicos para la aplicación del artículo 8° de la ley N° 18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Además, en el ejercicio de esta facultad podrá establecer normas distintas o complementarias al artículo 15 de esta última ley para los encasillamientos del personal derivados de las plantas que fije. Igualmente determinará, los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI de la ley N° 19.882.

Los funcionarios que, a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, se encuentren desempeñando cargos calificados como de alta dirección pública o de carrera, acorde con las referidas normas, mantendrán su nombramiento mientras no se produzca la vacancia, por cualquier causa, de los cargos de los que son titulares.

3) Ordenar el traspaso, en las condiciones que determine, sin alterar la condición jurídica de la designación y sin solución de continuidad, de los funcionarios titulares de planta y a contrata del Servicio Nacional del Consumidor y de otras instituciones que se desempeñen en dicho servicio a la fecha de la publicación de la presente ley.

Para el encasillamiento del personal que se encuentre en funciones en el Servicio Nacional del Consumidor a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley no serán exigibles los requisitos que se establezcan para el ingreso en los cargos de planta. A igual norma se sujetarán los funcionarios que tengan la calidad de contratados, para los efectos de su asimilación.

4) El traspaso del personal titular de planta y a contrata y de los cargos que sirven, se efectuará al grado de la Escala de Fiscalizadores cuya remuneración total mensualizada sea la más cercana a la que percibía el funcionario traspasado. La remuneración más cercana corresponderá aquella cuya diferencia con la que percibía en el grado de origen, positiva o negativa, sea la menor. Para su determinación se considerará la suma del total de haberes brutos mensualizados excluidas las remuneraciones por horas extraordinarias.

5) En el respectivo decreto con fuerza de ley se determinará el número de funcionarios que serán traspasados por estamento y calidad jurídica, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso. En cambio, la individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

6) Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije y de los encasillamientos que se practiquen. Igualmente, fijar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional del Consumidor.

7) El uso de las facultades señaladas en este artículo quedará sujeto a las siguientes restricciones, respecto del personal al que afecte:

a) No podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento.

b) No podrá tener como consecuencia ni ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral del personal.

c) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria, la que se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma impositibilidad de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

d) Los funcionarios encasillados y traspasados mantendrán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para su reconocimiento.

Artículo séptimo transitorio.- Mediante decreto del Ministerio de Hacienda, expedido por “Orden del Presidente de la República”, se fijará el porcentaje de asignación de alta dirección pública a que se refiere el artículo sexagésimo quinto de ley N° 19.882, en razón del cambio de escala de remuneraciones a que estarán afectos los altos directivos públicos que continúen desempeñando funciones conforme a lo señalado en el numeral 2) del artículo cuarto transitorio de esta ley.

Artículo octavo transitorio.- El mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la Ley de Presupuestos del Sector Público.

Indicaciones de la Comisión de Constitución:

Artículo 1°

Al numeral 8)

1) Para eliminar la oración “d) Reemplázase el inciso final por el siguiente:” la primera vez que aparece y reemplazar el encabezado del literal d) por el siguiente: “d) Reemplázase el inciso final por los siguientes incisos cuarto, quinto y sexto:”.

Al numeral 9)

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

“c) Intercálanse entre el inciso segundo y el inciso tercero, que pasa a ser quinto, los siguientes incisos:

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

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

Al numeral 33)

3) En el artículo 54 Ñ inciso primero para reemplazar la expresión “podrá decretar” por “**decretará**” y se eliminó la palabra “**significativamente**”

Disposiciones transitorias

Al Artículo primero transitorio.

4) Para intercalar entre la frase “50 C” y el punto y coma (;), la siguiente frase: “, **con excepción de la oración final de su inciso primero**”.

Artículo nuevo,

5) Para agregar el siguiente artículo transitorio:

“Artículo décimo primero transitorio.- La parte final del inciso primero del artículo 50 C de la ley N° 19.496, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se introduce por el artículo primero, numeral 22) de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada en el inciso anterior, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos aportados, a las Corporaciones de Asistencia Judicial, de acuerdo a las reglas generales.

Cada convenio suscrito deberá indicar los requisitos bajo los cuales se realizará el traspaso, la destinación especial de los fondos, las condiciones y características específicas de la prestación de asistencia jurídica, las facultades y obligaciones de las Corporaciones de Asistencia Judicial y cualquier otra especificación que permita delimitar claramente los servicios que se prestan y los recursos necesarios para financiarlos debidamente.

Además, durante el mismo lapso señalado en el inciso segundo, se habilita expresamente para comparecer ante los Juzgados de Policía Local, en la realización de todas las actuaciones, gestiones y audiencias que sean necesarias para poder brindar la asistencia jurídica gratuita a que se refiere este artículo, a las -personas señaladas en el inciso segundo del artículo 2° de la ley N° 18.120.”.

Indicación Parlamentaria

Indicación de los Diputados señores Lorenzini y Jaramillo, del siguiente tenor:

Al artículo octavo transitorio.

Para intercalar entre las palabras “primer año” y la preposición “de” el vocablo “presupuestario”.

Votación de las normas de competencia de la Comisión

Solicitud de votación separada

El Diputado señor Lorenzini solicita la votación separada de la letra a) del artículo primero transitorio.

Acuerdo de la Comisión

La Comisión acuerda votar en forma conjunta todos los artículos de competencia de la Comisión, con las modificaciones introducidas por la Comisión de Constitución, y la indicación de los señores Lorenzini y Jaramillo al artículo octavo transitorio.

Votación separada

Sometida a votación separada la letra a) del artículo primero transitorio, es aprobada por los votos favorables de los Diputados señores Pepe Auth (Presidente de la Comisión); Felipe De Mussy; Enrique Jaramillo; Patricio Melero; José Miguel Ortiz; Ricardo Rincón; Marcelo Schilling. Vota en contra el señor Lorenzini.

Votación del resto del articulado con las modificaciones de la Comisión de Constitución y la indicación parlamentaria transcrita, en forma conjunta:

Son aprobados por unanimidad, por los votos favorables de los señores Pepe Auth (Presidente de la Comisión); Felipe De Mussy; Enrique Jaramillo; Pablo Lorenzini; Patricio Melero; José Miguel Ortiz; Ricardo Rincón y Marcelo Schilling.

Diputado informante se designó al señor **Marcelo Schilling**.

Al presente certificado se adjuntan informes financieros N°s 49, 85, 96 y 53 elaborados por la Dirección de Presupuestos, con fechas 2 de junio, 9 de septiembre y 6 de octubre de 2014 y de 21 de abril de 2015.



PATRICIO VELÁSQUEZ WEISSE
Abogado Secretario de la Comisión



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 322/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014

Informe Financiero
Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de
los Derechos de los Consumidores
Mensaje N° 141-362

I. Antecedentes.

El núcleo del proyecto consiste en procurar una protección de los derechos de los consumidores más moderna, ágil y eficiente. De esta manera, se propone la introducción de modificaciones que tienen por objeto generar los incentivos adecuados a fin de que los conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos en el tráfico económico se resuelvan dentro de plazos razonables. En lo principal, se incluye las siguientes modificaciones a la ley vigente:

Fortalecimiento del SERNAC

El proyecto propone un cambio en el rol que le corresponde al SERNAC, confiriéndole facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas e instrucciones de carácter general que serán obligatorias para los proveedores.

En el ámbito del interés colectivo o difuso de los consumidores, se preserva y perfecciona la facultad del SERNAC de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Por otra parte, con el objeto de dotar de mayor independencia al Director Nacional del SERNAC, se propone una reforma al estatuto que lo rige en materia de nombramiento y remoción.

Finalmente, el Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N°3.551, de 1981, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N°19.882 y estará sometido al decreto ley N°1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.

Reemplazo de la Competencia de los Juzgados de Policía Local para Resolver los Conflictos en el Ámbito del Interés Individual del Consumidor.

Con el objeto de mejorar la protección del consumidor afectado en sus intereses individuales, el proyecto reemplaza la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver las infracciones e indemnizaciones en materia de conflictos de interés individual. Las denuncias por infracciones serán resueltas por el SERNAC. En tanto que las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia, en particular por los Juzgados de Letras en lo Civil.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 322/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014

Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores

Reconociendo el importante rol que cumplen en el sistema de protección de los derechos de los consumidores, el proyecto propone el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores. Con la finalidad de garantizar la necesaria asistencia jurídica y representación judicial a los consumidores afectados, el proyecto prevé un mecanismo de financiamiento del Estado a través del Fondo Concursable que asignará recursos a las Asociaciones que cumplan con los requisitos establecidos en un Reglamento, así como también, la posibilidad de que ejecuten y celebren actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinen los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.

Como contrapartida a los nuevos derechos, el proyecto introduce la prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, o trabajadores. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos. Asimismo, se contempla la prohibición de celebrar actos o contratos con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores, incluyendo la prestación de servicios o contratos de trabajo.

Finalmente, para fiscalizarlas adecuadamente, se propone una reforma al Decreto Ley N°2757, que Establece Normas sobre Asociaciones Gremiales, señalándose que aquellas estarán sometidas a reglas especiales sobre financiamiento, contabilidad y transparencia.

Incremento de los Montos Correspondientes a las Multas por Infracción a la Normativa de Protección de los Derechos de los Consumidores.

El proyecto propone incremento de los montos correspondientes a las multas por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, se efectúa un ajuste de los parámetros a partir de los cuales se determina el monto de las multas.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 322/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Para cumplir con las nuevas funciones que emanan de la Ley, se estima un gasto total fiscal para cada año como se indica en la tabla siguiente, el que a partir del cuarto año de aplicación será de \$21.725.659 miles:

Miles de \$ de 2014				
Concepto de gasto	1º año aplicación	2º año aplicación	3º año aplicación	4º año y en régimen
Gastos en Personal	-	9.086.137	13.619.849	15.991.134
Bienes y Servicios de Consumo	446.194	2.939.776	3.944.666	4.997.084
- Operación normal	-	2.733.139	3.752.886	4.997.084
- Reclutamiento e Inducción	324.487	30.000	34.400	0
- Desarrollos Informáticos	121.707	176.637	157.380	0
Nuevas oficinas	743.674	1.987.873	1.228.340	0
- Inversiones	91.707	233.420	141.713	0
- Habilitación oficinas y avisos	651.967	1.582.977	931.010	0
- Oficinas municipales	-	171.476	155.617	0
Fondo Concursable Ley 19.995 - Asociaciones de Consumidores	553.080	737.440	737.440	737.440
Total Gasto	1.742.948	14.751.225	19.530.296	21.725.659

Respecto de los mayores gastos en personal, se fortalecerá al servicio con la incorporación de 322 nuevos funcionarios, 87% de los cuales se destinarán a las Direcciones Regionales, gradualmente en un período de 3 años a partir del segundo año de vigencia de la ley.

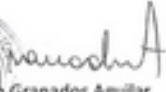
Asimismo, y dado este importante crecimiento, y la necesidad de mejorar la cobertura territorial, será necesario adecuar y/o reubicar las actuales locaciones del servicio en las Direcciones Regionales, crear 10 nuevas oficinas Provinciales/Comunales, cada una con 4 funcionarios, y establecer convenios de colaboración con las 345 municipalidades del país a objeto de instalar un canal de comunicación y recepción de solicitudes ciudadanas equipadas tecnológicamente.

Finalmente, el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores se duplica en dos años a partir del primer año de aplicación de la ley, a objeto de apoyar las nuevas acciones que le provee la ley.

El mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la Ley de Presupuestos del Sector Público.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 322/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014


Sergio Granados Aguilar
Director de Presupuestos

Visación Subdirección de Presupuestos:



Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública:





Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 546/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014
I.F. N° 085 - 09/09/2014

Informe Financiero
Indicaciones al Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Boletín N° 9369-03

I. Antecedentes.

Se incluyen un conjunto de indicaciones cuyos aspectos principales se resumen en lo siguiente:

1. Conciliación Obligatoria: el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) deberá poner en conocimiento del proveedor la denuncia del consumidor, entregándole un plazo acotado para que ofrezca alternativas de solución. Si al consumidor le satisfacen las soluciones, el acuerdo, una vez cumplido íntegramente, extinguirá la responsabilidad civil y convencional del proveedor.
En caso que no se genere acuerdo, el SERNAC convocará a una audiencia obligatoria de conciliación con comparecencia personal del consumidor y proveedor. De no prosperar esta instancia, y el consumidor insista en su denuncia, se comenzará la instrucción de un procedimiento sancionatorio por SERNAC.
2. Competencia de los Juzgados de Policía Local (JPL) para conocer de las acciones indemnizatorias y de las reclamaciones en contra de las resoluciones del SERNAC. Se propone adicionalmente un nuevo procedimiento especial, concentrado, de rápida tramitación y permita asegurar el derecho a defensa de los proveedores.
3. El SERNAC tendrá la facultad de sancionar a los proveedores infractores a la Ley en los casos que establece el presente proyecto de ley.
4. Se suprime el recurso jerárquico ante el Director Nacional en contra de las resoluciones del Director Regional, haciendo más expedito el procedimiento sancionatorio.
5. El ingreso a inmuebles con auxilio de la fuerza pública sólo podrá ser solicitado por SERNAC en caso de que el proveedor se oponga a la fiscalización en materias de seguridad del consumo, y siempre con informe al Juzgado de Policía Local.
6. En la mediación colectiva se establece que existirán mecanismos de información para que los consumidores puedan ejercer adecuadamente sus derechos y decidir si acceden o no al acuerdo alcanzado en la mediación.
7. A partir del momento en que una Asociación de Consumidores presente una demanda colectiva, el SERNAC no podrá iniciar un procedimiento de mediación colectiva, de tal forma de generar un límite temporal al inicio de las mediaciones colectivas.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 546/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014
I.F. N° 085 - 09/09/2014

8. Se incorpora una preferencia especial para la vista de la causa y fallo de los recursos que se promuevan frente a sentencias dictadas en los juicios colectivos.
9. Se señala expresamente en la Ley que las acciones civiles prescriben en conformidad a las reglas generales del Código Civil y de las leyes especiales, y que el efecto de la intervención administrativa del SERNAC sobre la prescripción sea la suspensión de la misma. Asimismo, se permitirá a las Asociaciones de Consumidores la celebración de contratos con sus miembros fundadores, directores o socios, no obstante, no podrán constituirse u operar con la principal finalidad de redistribuir sus fondos en favor de dichas personas.
10. Se propone que las facultades de dictar normas e instrucciones de carácter general e interpretar administrativamente la normativa corresponden exclusivamente al Director Nacional.
11. Respecto de la división de funciones del SERNAC, se propone establecer un sistema en que los funcionarios que estén a cargo de realizar labores de fiscalización, no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los Directores Regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios, en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.
Asimismo, las funciones de fiscalizar, instruir procedimientos sancionatorios, sancionar y las de interpretación administrativa de la normativa y dictación de normas e instrucciones generales, mediación colectiva, y demanda para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores estarán a cargo de unidades diferentes e independientes entre sí.
12. Se propone limitar la responsabilidad solidaria de los representantes de los proveedores solo a los casos en que tales representantes intervengan personalmente en la infracción.

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Para cumplir con las nuevas funciones de las indicaciones al proyecto de Ley señaladas, se estima un mayor gasto fiscal al informado en IF N° 49 por \$ 2.828.069 miles en régimen (a partir del cuarto año de aplicación).



Este mayor gasto se asocia a la nueva función de conciliación obligatoria como mecanismo de solución de conflictos, y la división de funciones para asegurar la imparcialidad e independencia en el ejercicio de las funciones del SERNAC:

Miles de \$ de 2014				
Concepto de gasto	1º año aplicación	2º año aplicación	3º año aplicación	4º año y en régimen
Gastos en Personal	0	289.167	1.301.332	2.828.069
Bienes y Servicios de Consumo	0	99.456	9.472	0
Inversiones	0	14.385	1.370	0
Total Gasto	0	403.008	1.312.174	2.828.069

Respecto de los mayores gastos en personal, se estima la incorporación de una dotación adicional de 96 funcionarios, de los cuales 80 serán necesarios para el trabajo de conciliación en 98 comunas del país, cuyos grados en la escala de remuneraciones va entre el 8º al 14º. Dichas comunas agrupan el 90% del estimado de conciliación. Las Direcciones Regionales y Provinciales atenderán conciliaciones de sus comunas respectivas, abarcando con ello otras 25 comunas adicionales, donde el personal necesario es cubierto en el IF N° 49.

Para la división de funciones, se incorporarán 16 nuevos funcionarios, cuyos grados en la escala de remuneraciones estarán entre los grados 3º y 12º.

Finalmente, el mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, y en los años siguientes se incluirán los recursos necesarios en el presupuesto de la Institución.



Visación Subdirección de Presupuestos





Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 608/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014
I.F. N° 085 - 09/09/2014
I.F. N° 096 - 06/10/2014

Informe Financiero
Indicaciones al Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Boletín N° 633-362 9369-03

I. Antecedentes.

En lo principal estas indicaciones se resumen en lo siguiente:

1. Se establecen criterios específicos que el Servicio deberá considerar para la aplicación de multas, así como respecto de las medidas que se adopten para prevenir y/o corregir una infracción.
2. Determina que las actividades de fiscalización se efectuarán en base a un plan, priorizando áreas que involucren un mayor nivel de riesgo a los consumidores.
3. Se crea un Consejo Técnico que evaluará las propuestas de normas e instrucciones que emanen del Director Nacional del Servicio. Dicho Consejo estará integrado por tres miembros, expertos en materias de protección de los derechos de consumidores, y serán designados por la Presidenta de la República a través de los procedimientos de Alta Dirección Pública. Percibirán una dieta, equivalente en pesos, a UTM 17 por cada sesión a la que asistan, con un máximo de UTM 34 por mes, y tendrán una duración de tres años en sus cargos.
4. Se fortalece la separación de funciones establecida en la indicación anterior, definiendo específicamente dos nuevas Subdirecciones, para las áreas Investigación y Normativa, respectivamente.

II. Efecto de la Indicación sobre el Presupuesto Fiscal.

El mayor gasto asociado a esta indicación se relaciona con la formación del nuevo Consejo. Considerando lo establecido en el número 3 de la letra b) de la indicación, este Consejo tiene un costo asociado que ascendería a un máximo de \$40.666 miles anuales.

Respecto de las dos nuevas Subdirecciones, ellas se formalizan en los 16 nuevos cupos de dotación autorizados en la indicación anterior.

El mayor gasto fiscal que irroge la aplicación de esta ley durante su primer año de vigencia se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, mientras que para los años siguientes, se incluirán los recursos necesarios en el presupuesto de la Institución.



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 608/ XX
I.F. N° 049 - 02/06/2014
I.F. N° 085 - 09/09/2014
I.F. N° 096 - 06/10/2014



[Signature]
Sr. Granados Aguilar
Director de Presupuestos



Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública:





Informe Financiero
Indicaciones al Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496,
sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
Boletín N° 9.369 - 03

I. Antecedentes.

En lo principal la presente indicación establece que en caso que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) correspondiente o por cualquier institución pública o privada que desarrolle programas de asistencia judicial gratuita. Sin perjuicio de lo anterior, en lo que corresponde a la asistencia jurídica gratuita de las CAJ, que se introduce por el artículo primero, numeral 22) de la presente ley, entrará en vigencia una vez que esté en funcionamiento el servicio público de asistencia judicial que sucederá a las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial.

En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y la condición señalada precedentemente, la prestación de asistencia jurídica gratuita a los consumidores que no puedan costearla por sí mismos, se financiará a través de convenios suscritos específicamente entre el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y el Ministerio de Justicia, debiendo este último transferir los fondos necesarios para dicho gasto.

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

Considerando que no es posible prever los casos calificados en que se demandará esta asistencia judicial gratuita, no es posible estimar un mayor gasto fiscal asociado a la suscripción de Convenios entre el Ministerio de Economía y el de Justicia. Sin perjuicio de lo anterior, al producirse esos eventos, el mayor gasto será financiado con reasignaciones del presupuesto vigente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

 **Ministerio de Hacienda**
Dirección de Presupuestos
Reg. 608/ XX
L.F. N° 049 - 02/06/2014
L.F. N° 085 - 09/09/2014
L.F. N° 096 - 06/10/2014
L.F. N° 053 - 21/04/2015

 
Sergio Granados Aguilar
Director de Presupuestos

Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública: