

**MENSAJE DE S.E. LA  
PRESIDENTA DE LA  
REPUBLICA CON EL QUE  
INICIA UN PROYECTO DE  
LEY QUE MODIFICA LA LEY  
N° 19.496, SOBRE  
PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES.**

---

---

SANTIAGO, 2 de junio de  
2014

**M E N S A J E N° 141-362/**

Honorable Cámara de Diputados:

**A S.E. EL  
PRESIDENTE  
DE LA H.  
CAMARA DE  
DIPUTADOS.**

Tengo el honor de someter a vuestra consideración un proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**I. FUNDAMENTOS DE LA MODIFICACIÓN.**

A casi dos décadas de la entrada en vigencia de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institucionalidad chilena en la materia ha experimentado importantes avances. Ella ha contribuido a trazar una senda hacia mercados más transparentes y confiables, con consumidores exigentes, informados y que demandan el cumplimiento de sus derechos.

En ese contexto, un rol relevante le ha cabido al Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), que, en virtud de la ley, tiene la función de velar

por el cumplimiento de las disposiciones de aquella y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y efectuar acciones de información y educación de los mismos.

No obstante los avances, se puede constatar que el sistema carece de herramientas disuasorias suficientes y de formas eficaces de resolver conflictos que afectan a una gran cantidad de chilenos, especialmente en el ámbito de sus intereses individuales. Ante dicha constatación, en el Programa de Gobierno se anunció que en los primeros 100 días del mismo se enviaría un proyecto de ley para fortalecer al SERNAC, a fin de permitir que éste tenga atribuciones reales y efectivas para defender los derechos de los consumidores. En cumplimiento de dicho compromiso es que se presenta este proyecto de ley.

En la articulación de una institucionalidad moderna de protección de los derechos de los consumidores, además de fortalecer las capacidades del Estado, es fundamental potenciar a la sociedad civil para que tenga la capacidad real para cumplir con su rol, en forma independiente del Gobierno y del sector privado. En esta materia, la ley le ha asignado un papel fundamental a las Asociaciones de Consumidores, quienes cumplen la misión de proteger, informar y educar a los consumidores, así como asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten. Respecto de dichas Asociaciones, hoy pesan rigideces regulatorias que amenazan su viabilidad financiera y les restringen en el cumplimiento de sus funciones. Ellas deben ser corregidas, contemplándose los resguardos adecuados que aseguren que tanto los ingresos que las Asociaciones reciben a raíz de sus

actividades como los fondos públicos con que son beneficiadas, sean utilizados de manera eficaz.

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.

Una mejor protección de los derechos de los consumidores es un tema gravitante para el presente y el futuro de Chile. Los mercados necesitan de reglas claras y de organismos que las ejecuten eficazmente, a fin de generar confianza en la ciudadanía y además reprimir severamente a quienes, quebrantando dicha confianza, cometan abusos que afectan a cada uno de los chilenos.

## **II. CONTENIDO DEL PROYECTO.**

### **1. Fortalecimiento del SERNAC**

Las relaciones de consumo son transversales a todo el sistema económico y dan vida a todos los mercados. En ese contexto, resulta imperativo que en consistencia con su finalidad de ente protector de los derechos de los consumidores, se dote al SERNAC de facultades que le permitan cumplir su cometido de manera eficaz, en línea con lo que ocurre con otros órganos de la Administración que protegen los derechos ciudadanos a nivel transversal en los mercados (como la Fiscalía Nacional Económica) y con aquellos que actúan en mercados regulados (como es el caso de las diversas superintendencias).

Por ello, el proyecto propone un cambio en el rol que le corresponde al SERNAC, confiriéndole facultades para fiscalizar, sancionar, interpretar la ley y dictar normas de carácter general.

**a. Facultad de fiscalizar**

El proyecto le confiere al SERNAC la facultad de fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable la ley.

Esta facultad de orden preventivo resulta relevante para que el SERNAC pueda anticiparse a los efectos negativos que producen las infracciones. Para asegurar la eficacia de aquella, en caso de que el proveedor no colabore y se oponga a la fiscalización, se contempla la facultad del SERNAC de ingresar a inmuebles con el auxilio de la fuerza pública en caso que los fiscalizados le nieguen el acceso. Asimismo, la negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

**b. Facultad de sancionar**

En el ámbito del interés individual del consumidor, se establece un procedimiento administrativo sancionatorio que es resuelto por el Director Regional del SERNAC respectivo, con todos los derechos y garantías de un debido proceso administrativo. En el caso de que se configuren infracciones al interés individual del consumidor, dicho procedimiento podrá culminar con la aplicación de multas y otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida.

Entre ellas, especialmente relevante resulta la facultad que se propone para que el SERNAC pueda ordenar la devolución de las cantidades pagadas en exceso o el reintegro de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a ley, con reajustes e intereses. La referida facultad de carácter restitutorio constituye una herramienta fundamental a fin de que el SERNAC pueda resolver en forma ágil y eficiente una cantidad relevante de los conflictos que llegarán a su conocimiento.

Cabe precisar que el proyecto establece mecanismos de impugnación que constituyen un contrapeso adecuado a las nuevas atribuciones sancionatorias del SERNAC. En contra de las resoluciones dictadas por el Director Regional del SERNAC en el ámbito de su potestad sancionatoria, se podrá interponer un recurso de reposición ante el mismo, o uno jerárquico ante el Director Nacional del SERNAC. Asimismo, el afectado podrá reclamar por ilegalidad ante el Juez de Letras en lo Civil competente, dentro del plazo de 10 días.

Con el objeto de brindar incentivos para el cumplimiento inmediato de las resoluciones del SERNAC que impongan sanciones pecuniarias y agilizar los procedimientos, si el sancionado paga la multa, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá un 25%

Con la finalidad de que las reclamaciones que se interpongan sean resueltas de la manera más pronta posible, el proyecto establece una tramitación breve y sumaria y prevé un mecanismo para que el consumidor afectado pueda ejercer ante el mismo Juez de Letras en lo Civil las acciones indemnizatorias que

correspondan. En el caso que ello ocurra, el Juez de Letras en lo Civil resolverá en una sola sentencia tanto la reclamación a la resolución del SERNAC, como los daños sufridos por el consumidor. Aquellas causas en que el monto de la indemnización demandada no supere las 30 UTM, se tramitarán como procedimiento de única instancia. En el resto de los casos, en contra de la sentencia del Juez de Letras en lo Civil que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, contemplándose una tramitación acelerada y preferencia para su fallo. En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.

**c. Facultad para interpretar la ley**

Con el fin de otorgar certeza tanto a proveedores como consumidores, el proyecto le confiere al SERNAC la facultad de aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**d. Facultad para dictar instrucciones de carácter general**

Para los efectos de dictar normas de alcance menor a la ley, que complementen la normativa de protección de los derechos de los consumidores, se le asigna al SERNAC la facultad de dictar normas e instrucciones de carácter general que serán obligatorias para los proveedores.

**e. Regulación de mediaciones colectivas**

Por otra parte, 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 dichos intereses. El proyecto regula su procedencia, su plazo de duración, su publicidad a fin de que los consumidores afectados o las Asociaciones de Consumidores puedan efectuar observaciones y sugerir ajustes en las soluciones propuestas, y sus efectos en el caso en que se arribe a un acuerdo que solucione el conflicto.

**f. Nuevo estatuto de nombramiento y remoción para el cargo de Director Nacional del SERNAC**

Finalmente, 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, siendo incluso más riguroso que el que hoy rige para el Fiscal Nacional Económico. El Director Nacional será nombrado por el Presidente de la República, a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. La duración del cargo será de cuatro años, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez. Para los efectos de su remoción, se requiere activar un procedimiento fundado en que concurra una negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones o una incapacidad. El procedimiento comienza a requerimiento del Ministro de Economía, quien debe solicitar un informe favorable al pleno de la Corte Suprema, para finalmente el Presidente de la República disponer su remoción.

**2. Reemplazo de la Competencia de los Juzgados de Policía Local para Resolver los Conflictos en**

## **el Ámbito del Interés Individual del Consumidor**

En el sistema vigente, les corresponde a los Juzgados de Policía Local resolver las denuncias que se interpongan por consumidores individuales en infracción a la ley. Asimismo, también les corresponde decidir acerca de las demandas de indemnización de perjuicios que se deduzcan por los consumidores afectados.

Los Juzgados de Policía Local no constituyen la sede adecuada para resolver conflictos que involucren la protección de los derechos de los consumidores por cuanto, entre otros aspectos:

(i) No son especialistas en la materia, lo cual se refleja en que, de acuerdo a cifras otorgadas por el Instituto Nacional de Estadísticas, tan solo el 0,3% del total de las causas que conocieron durante 2012 correspondieron a infracciones a la ley N° 19.496;

(ii) El consumidor afectado se encuentra desprotegido y le resulta costoso acudir a esta justicia, ya que puede comparecer sin abogado a enfrentar al proveedor que cuenta con asistencia jurídica y le corresponde soportar todo el costo de generar la prueba de la infracción;

(iii) Existe una alta sobrecarga de trabajo en los Juzgados de Policía Local;

(iv) El sistema genera una importante discriminación según condición socioeconómica. En efecto, quienes cuentan con más recursos acuden a los Juzgados de Letras en lo Civil para resolver sus conflictos de daños civiles, mientras quienes cuentan con menos recursos deben



acudir a los Juzgados de Policía Local;

(v) En la práctica, existen interpretaciones contradictorias de la ley por parte de los distintos Juzgados de Policía Local.

Con el objeto de mejorar sustancialmente 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, que por su experticia son los órganos adecuados para ejercer jurisdicción en esta materia y generar una jurisprudencia uniforme.

Con la finalidad de garantizar la necesaria asistencia jurídica y representación judicial a los consumidores afectados, el proyecto prevé un mecanismo de financiamiento para que las Asociaciones de Consumidores cumplan un rol relevante en ese contexto.

Como se señaló anteriormente, el proyecto establece los resguardos procedimentales para que la tramitación ante los Juzgados de Letras en lo Civil sea la más breve posible a fin de que los consumidores puedan ser resarcidos oportunamente.

Por último, el consumidor podrá utilizar la prueba que emane del procedimiento administrativo sancionatorio llevado a cabo por el SERNAC en su acción indemnizatoria, resultando beneficiado, ya que no tendrá que soportar todo el costo de

probar los hechos constitutivos de la infracción.

### **3. Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores**

Reconociendo el importante rol que cumplen en el sistema de protección de los derechos de los consumidores, con el objetivo de permitir que las Asociaciones de Consumidores puedan tener viabilidad financiera se contempla 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.

El proyecto propone derogar la prohibición a las Asociaciones de Consumidores de desarrollar actividades lucrativas, las cuales a esta fecha sólo pueden limitarse al financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias.

Por otra parte, con el objeto de conferirles a las Asociaciones de Consumidores un rol mucho más activo, tanto en la representación del interés individual como del interés colectivo o difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, el proyecto contempla que el Estado, a través del Fondo Concursable contemplado en la ley, asignará recursos a las Asociaciones de Consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento.

Como contrapartida a los nuevos derechos que se les confieren, se introduce la prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores o trabajadores, sin

perjuicio de las gratificaciones legales que les correspondan. 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 para las Asociaciones de Consumidores 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 fiscalizar adecuadamente a las Asociaciones de Consumidores, 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.

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

Tomando en consideración la entidad de los bienes jurídicos protegidos en cada caso y la experiencia práctica recogida en las casi dos décadas de aplicación de la ley, se propone un aumento en los montos de las multas contempladas en ella.

El alza en los montos de las multas, sumado a las mayores facultades con que contará el SERNAC, especialmente la de fiscalización, están llamados a constituir un relevante incremento en la capacidad disuasiva del sistema.

Las modificaciones se ilustran en el siguiente cuadro explicativo:

<b>Artículo</b>	<b>Infracción</b>	<b>Multa Actual</b>	<b>Multa Propuesta</b>
17K	Infracción a los Arts. 17 B a 17 J (Contratos de Adhesión Financieros)	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
23	Venta sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (con exclusión del transporte aéreo)	De 100 a 300 UTM	De 100 a 3.000 UTM
24	Sanción supletoria	Hasta 50 UTM	Hasta 300 UTM
24 (II)	Publicidad engañosa	Hasta 750 UTM y hasta 1.000 UTM en caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente	Hasta 1.500 UTM y hasta 3.000 UTM para el caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente
25	Suspensión, paralización o no prestación de servicio contratado	Hasta 150 UTM y hasta 300 UTM en el caso de servicios básicos	Hasta 750 UTM y hasta 1.500 UTM en el caso de servicios básicos
29	Rotulación defectuosa	De 5 a 50 UTM	De 5 a 300 UTM
45	Información defectuosa productos o servicios riesgosos	Hasta 750 UTM	Hasta 3.000 UTM
55 D	Publicitar tener sello SERNAC sin tenerlo	Hasta 1.000 UTM	Hasta 2.000 UTM. El doble si hay reincidencia
56	No contar con servicio al cliente en contratos de adhesión financieros o incumplimiento de condiciones del	Hasta 50 UTM	Hasta 150 UTM

	servicio al cliente		
56 H	No cumplir acuerdo de mediación	Hasta 750 UTM	Hasta 1.500 UTM
58	No entregar información requerida por SERNAC	Hasta 400 UTM	Hasta 1.000 UTM

Asimismo, se efectúa un ajuste de los parámetros a partir de los cuales se determina el monto de las multas. Se mantienen los siguientes: 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, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor. Además, se agregan: la cantidad de infracciones por parte del proveedor, la calidad de reincidente del infractor; la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación; y, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el número de consumidores afectados.

##### **5. Reparación Íntegra de los Daños Causados a los Consumidores**

Con el objeto de reparar íntegramente los daños causados a los consumidores, se ha estimado que resulta necesario eliminar la restricción que contempla el N° 2 del artículo 51 de la ley, de modo que sí procedan las indemnizaciones que reparen el daño moral causado por una

infracción al interés colectivo o difuso de los consumidores.

**6. Aumento en los Plazos de Prescripción Extintiva de Acciones que Persigan la Responsabilidad Contravencional**

Con la finalidad de corregir el efecto adverso a la protección de los derechos de los consumidores que produce el acotado plazo de 6 meses de prescripción de las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional contemplado en el artículo 26 de la ley, se propone aumentarlo a 2 años.

Asimismo, se contempla aclarar el momento desde el cual se comienza a contar el plazo de prescripción extintiva de las acciones, estableciéndose que el plazo de 2 años se computará desde que la infracción "haya cesado" y no desde que "se haya incurrido en la infracción respectiva" como lo establece la ley vigente.

El presente proyecto pretende lograr una mejoría consistente en nuestra institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores. A través de una interacción adecuada y equilibrada entre todos los agentes que la componen - el Estado, la sociedad civil, las empresas y los propios consumidores - conseguiremos alcanzar mercados que sean no sólo más competitivos, sino que también más confiables.

En mérito de lo expuesto someto a la consideración el siguiente

**P R O Y E C T O   D E   L E Y :**

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

**1)** Reemplázase en la letra d) del Artículo 2°, la frase "y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes" por la frase "y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante el Servicio o los tribunales correspondientes".

**2)** Modifícase el artículo 8° en el siguiente sentido:

**a)** Reemplázase en el encabezado, la frase "sólo podrán ejercer las siguientes funciones" por "podrán realizar las siguientes actividades".

**b)** Reemplázase en el literal d), la expresión ",y" por ";".

**c)** Agrégase al literal e) a continuación del punto y coma, que pasa a ser punto aparte, el párrafo siguiente:

"Les corresponderá ejercer esta actividad especialmente respecto de la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales ordinarios de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;"

**d)** Reemplázase en el literal f) el punto final (.) por un punto y coma (;).

**e)** Agrégase el literal g) siguiente:

"g) Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias; y".

**f)** Agrégase el literal h) siguiente:

"h) Realizar cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.".

**3)** Modifícase el artículo 9° en el siguiente sentido:

**a)** Reemplázase la letra a) por la siguiente:

“a) Repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la Ley N° 18.045, o trabajadores, sin perjuicio de las gratificaciones legales que le correspondan. Los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos;”.

**b)** Reemplázase la letra e) por la siguiente, pasando la letra e) actual a constituir la letra f):

“e) Celebrar los actos o contratos aludidos en la letra g) del artículo anterior con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la Ley N° 18.045. Asimismo, queda prohibido que cualquiera de estas personas presten servicios a la Asociación de Consumidores o que sean empleados por ésta;”.

**4)** Modifícase el artículo 11 bis en el siguiente sentido:

**a)** Derógase en el inciso primero la frase: “, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8°”.

**b)** Agrégase el siguiente inciso cuarto nuevo:

“Las bases de los concursos que se lleven a efecto para asignar dichos fondos especificarán los medios de verificación del cumplimiento de las normas de este Párrafo 2°.”.

**c)** Agrégase el siguiente inciso final nuevo:

“Un Reglamento del Ministerio de Economía Fomento y Turismo establecerá los plazos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se destinarán recursos del Fondo a aquellas Asociaciones de



Consumidores que ejerzan las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 8° de la ley.”.

**5)** Reemplázase en el Artículo 16 inciso final, la frase “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente” por “Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Servicio o el tribunal competente”.

**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.

**c)** En el inciso tercero, reemplázase la frase “El juez” por la frase “El Servicio o el juez”.

**d)** Reemplázase el inciso final por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal tendrán especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio 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, la situación económica del infractor y la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación. 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.”.

**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”.

**10)** Modifícase el artículo 26 en el siguiente sentido:

**a)** En el inciso primero, reemplázase las palabras “seis meses” por la frase “dos años”.

**b)** En el inciso primero, reemplázase la frase “se haya incurrido en” por la frase “haya cesado”.

**c)** En el inciso segundo, a continuación del punto (.) final, que pasa a ser punto (.) seguido, agrégase la siguiente frase:

“Asimismo, el plazo se interrumpirá por la intervención del Servicio, entendiéndose por ésta cualquier requerimiento formal al proveedor a propósito de la infracción en cuestión.”.

**d)** Reemplázase el inciso tercero por el siguiente: “Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria, en su caso.”.

**11)** Reemplázase en el artículo 29, la frase “de cinco a cincuenta” por la frase “de 5 a 300”.

**12)** Reemplázase el artículo 31 por el siguiente:

“Artículo 31.- En las denuncias o demandas que se formulen por publicidad falsa, el Servicio o el tribunal competente en su caso, de oficio o previa solicitud de particular, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa,

realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.”.

**13)** Reemplázase el artículo 34 por el siguiente:

“Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el Servicio, de oficio o a solicitud del denunciante, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante o responsable de la emisión publicitaria.”.

**14)** Reemplázase en el inciso tercero del artículo 35, la frase “juez competente” por “Servicio o el juez competente, en su caso,”.

**15)** Reemplázase en el inciso segundo del artículo 41, las expresiones “Si el tribunal estimare procedente el reclamo dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos” por la siguiente “Si el Servicio o el juez competente estimaren procedente el reclamo, dispondrán se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos”.

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

**17)** Reemplázase en el inciso segundo del artículo 49, la frase “El juez podrá” por “El Servicio o el juez podrán”.

**18)** Reemplázase el epígrafe del TITULO IV, por el siguiente “De los Procedimientos a que Da Lugar la Aplicación de esta Ley”.

**19)** Reemplázase el artículo 50 por el siguiente:

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

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

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

Se considerará de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

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

**20)** Reemplázase el artículo 50 A por el siguiente:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual serán de conocimiento de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del denunciante.

En aquellos casos en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, conocerá la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor 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, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Asimismo, el conocimiento de la acción para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar con infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de letras en lo civil, siendo competente aquel relativo al domicilio del demandado o del actor, a elección de este último. La acción se tramitará conforme al procedimiento establecido en el Título XI del Libro III del Código de Procedimiento Civil. Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En los juicios de indemnización de perjuicios seguidos en contra de quien hubiere sido, previamente, sancionado por una infracción a la presente ley, encontrándose la resolución sancionatoria firme, no podrán tomarse en consideración pruebas o alegaciones incompatibles con la declaración de existencia del hecho que constituyó la infracción ni con el establecimiento de la participación del sancionado en la misma.”.

**21)** Reemplázase el artículo 50 B por el siguiente:

“Artículo 50 B.- En lo no previsto para el procedimiento establecido en el Párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N° 19.880. En lo no previsto para los procedimientos establecidos en los incisos tercero y cuarto del artículo 50 A, se estará a lo dispuesto en las normas contenidas en los libros I y II del Código de Procedimiento Civil.”.

**22)** Reemplázase el artículo 50 C por el siguiente:

“Artículo 50 C.- La denuncia no requerirá patrocinio de abogado habilitado. Los interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o

administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.”.

**23)** Reemplázase el inciso primero del Artículo 50 E por el siguiente:

“Artículo 50 E.- Cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados con una multa que no podrá exceder de 50 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.”.

**24)** Reemplázase el artículo 50 F por el siguiente:

“Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el Servicio o el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal, según corresponda, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y características de los bienes, el Servicio o el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes y dispondrán las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.”.

**25)** Agrégase, a continuación del artículo 50 F, el siguiente epígrafe:

“Párrafo 2°

Del procedimiento sancionatorio”.

**26)** Reemplázase el artículo 50 G por el siguiente:

“Artículo 50 G.- El procedimiento administrativo sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia.

Se iniciará de oficio cuando el Servicio tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos

que pudieren ser constitutivos de alguna infracción de su competencia.

Las denuncias de infracciones a la presente ley deberán ser formuladas al Servicio por escrito, incluyendo para tales efectos la vía electrónica, señalando lugar y fecha de presentación, y la individualización completa del denunciante, quien deberá suscribirla personalmente o por su mandatario o representante habilitado. Asimismo, deberán contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción, precisando lugar y fecha de su comisión e identificando al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.

La denuncia formulada conforme al inciso anterior originará un procedimiento sancionatorio si a juicio del Servicio está revestida de seriedad y tiene mérito suficiente. Para realizar esta calificación, podrá solicitar información adicional a fin de conocer las circunstancias concretas del caso y la procedencia de iniciar un procedimiento sancionatorio. En todo caso, se podrá disponer la realización de acciones de fiscalización sobre el proveedor respectivo y si no existiere siquiera mérito para ello, se dispondrá el archivo de la misma por resolución fundada, notificando de ello al interesado.

Todo el procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico.”.

**27)** Agréganse los artículos 50 H a 50 Ñ, nuevos:

“Artículo 50 H.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario del Servicio que recibirá el nombre de instructor. Dicho procedimiento se iniciará por resolución de la Dirección Regional competente, la cual le conferirá al proveedor un plazo de 15 días para formular los descargos y los medios de prueba precisos y determinados que estime pertinentes rendir.

La resolución que dé inicio al procedimiento señalará una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción y la fecha de su verificación, la norma presuntamente infringida y la sanción asignada.

La resolución que dé inicio al procedimiento deberá notificarse al proveedor, su representante legal o administrador, personalmente, por

carta certificada o correo electrónico, en el domicilio que tenga registrado ante el Servicio o en el que se señale en la denuncia, según sea el caso. Esta actuación debe constar en el expediente administrativo.

La notificación por carta certificada se entenderá practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos.

La notificación por correo electrónico deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Artículo 50 I.- Recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, el Servicio examinará el mérito de los antecedentes y abrirá término probatorio por un plazo no superior a quince ni inferior a cinco días. Durante dicho término, podrá ordenar la realización de las pericias e inspecciones que sean pertinentes y la recepción de los demás medios probatorios que procedan.

En todo caso, se dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el proveedor respectivo en sus descargos, que resulten pertinentes y conducentes. En caso contrario, las rechazará mediante resolución motivada.

Artículo 50 J.- Los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, los que se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

Los hechos constatados por los funcionarios a los que se reconoce la calidad de ministro de fe, y que se formalicen en el expediente respectivo, constituirán presunción legal, sin perjuicio de los demás medios de prueba que se aporten o generen en el procedimiento.

Artículo 50 K.- Durante la instrucción del procedimiento sancionatorio el Servicio podrá requerir los informes de otros organismos sectoriales que estime pertinentes para fundar su resolución.

Artículo 50 L.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro de cinco días,



un dictamen en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar.

Dicho dictamen deberá contener la individualización del o de los infractores; la relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobar infracciones precisas imputables al autor, y la proposición al Director Regional de las sanciones que estimare procedente aplicar o de la absolución de uno o más de los infractores, en su caso.

Artículo 50 M.- Emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Director Regional, quien resolverá en el plazo de diez días, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso.

No obstante, el Director Regional podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado.

Ninguna persona podrá ser sancionada por hechos que no hubiesen sido imputados en el dictamen del instructor.

Artículo 50 N.- La resolución que dé término al procedimiento, junto con resolver el asunto al que éste se refiera, podrá imponer multas y/o disponer otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.

Asimismo, en dicha resolución, podrá ordenarse la devolución de las cantidades pagadas en exceso o el reintegro de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la presente ley, con reajustes e intereses. Una vez producida la devolución o el reintegro de la totalidad de dichos montos, no procederá su indemnización a través de acciones judiciales que persigan su restitución, sin perjuicio de la indemnización de otros daños.

Artículo 50 Ñ.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, tendrán mérito ejecutivo.

El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República, dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 50 O.

El pago de toda multa aplicada deberá ser acreditado ante el Servicio, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que ésta debió ser pagada.

Si el infractor fuere una persona jurídica, las personas naturales que la representen legalmente o que actúen en su nombre serán solidariamente responsables del pago de la multa.

Artículo 50 O.- Contra las resoluciones que dicte el Director Regional procederán los recursos de reposición y jerárquico, contemplados en el artículo 59 de la ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Una vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiere interpuesto subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar por ilegalidad ante el Juez de Letras en lo civil que corresponda al domicilio del consumidor, dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva.

Para el caso que el infractor no interponga reclamación en contra de las resoluciones del Servicio que impongan sanciones pecuniarias y pague la respectiva multa, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, se le reducirá un 25% del valor de la multa. El pago deberá ser acreditado ante la Dirección Regional respectiva del Servicio, presentando copia de la consignación del valor de la multa reducida efectuada en la Tesorería General de la República.

No podrá exigirse el cobro de la multa mientras no se encuentre vencido el término para interponer la reclamación o ésta se encuentre pendiente.

La reclamación se substanciará conforme a la reglas del procedimiento sumario. La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada personalmente al consumidor afectado y al Director Regional, a costa del reclamante, y en ella se

deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El procedimiento al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.

Una vez acumuladas, las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido por concepto de indemnización de perjuicios, no exceda de treinta unidades tributarias mensuales, se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En los casos en que no aplique lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de diez días. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud fundada de alguna de las partes. Si se diera lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

La apelación a que se refiere este artículo gozará de preferencia para su vista y fallo, y no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

En contra de la sentencia que resuelva el recurso de apelación, no procederá recurso alguno.”.

**28)** Reemplázase en el Párrafo 2° del Título IV, la frase “Párrafo 2°” por “Párrafo 3°”.

**29)** Elimínase en el número 2 del artículo 51, la frase “Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor.”.

**30)** Modifícase el artículo 53 B, en el siguiente sentido:

**a)** Intercálase un nuevo inciso tercero, adecuándose la ordenación correlativa de los demás:

“Estas ofertas deberán entregar a lo menos, antecedentes suficientes sobre el hecho que las motiva, el monto global del daño causado a los consumidores y las bases objetivas utilizadas para su determinación, la individualización de los grupos o subgrupos de consumidores afectados, los montos de las indemnizaciones y devoluciones, y la forma como se harán efectivas las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones. Asimismo deberá indicar cómo acreditará el cálculo íntegro del monto global del daño causado a los grupos y subgrupos de consumidores así como la ejecución de las indemnizaciones, devoluciones y reparaciones equivalentes a dicho monto global.”.

**b)** Agrégase en el actual inciso tercero, que pasa a ser cuarto, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, lo siguiente: “La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones a la presente ley.”.

**31)** Agrégase en la letra c) del artículo 53 C, a continuación del punto (.) aparte, que pasa a ser punto (.) seguido, la siguiente frase: “En aquellos casos de reincidencia conforme al inciso tercero del artículo 24, y cuando el tribunal en su sentencia declare que la infracción ha producido un riesgo elevado para los consumidores, podrá aumentar en un 25% la indemnización determinada en la sentencia.”.

**32)** Agrégase, a continuación del artículo 54 G, el siguiente epígrafe:

“Párrafo 4°

El procedimiento de Mediación Colectiva”.

**33)** Agréganse los siguientes artículos 54 H a 54 S, nuevos:

“Artículo 54 H.-. En aquellos casos en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, antes del ejercicio de las acciones respectivas, podrá iniciarse una mediación colectiva, conforme a las reglas señaladas en este Párrafo.

La mediación colectiva es un procedimiento administrativo especial cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y

transparente, en el caso de conductas que los afecten. Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo no dispuesto por este párrafo, se estará a las normas contempladas en la ley N° 19.880.

La mediación colectiva se iniciará, de oficio o a petición de los interesados, por resolución del Servicio, la que será notificada al proveedor o proveedores involucrados. Dicha resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

El Servicio podrá iniciar el procedimiento hasta el día anterior en que se haya dictado la resolución que tiene por admitida a tramitación la demanda, conforme al procedimiento del Párrafo 3° de este Título.

Artículo 54 I.- En la resolución que da inicio al procedimiento, el Servicio podrá determinar la participación de Asociaciones de Consumidores, cuando el procedimiento se haya iniciado por denuncia de éstas. Sin perjuicio de lo anterior, las Asociaciones de Consumidores podrán solicitar ser partes del procedimiento en cualquier estado, hasta la publicación de la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones de la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar.

Artículo 54 J.- El plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá ser prorrogado por otros tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término del procedimiento.

Artículo 54 K.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para

determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al Servicio si acepta participar de la mediación colectiva. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o extendido, el proveedor no expresa su voluntad, la mediación se entenderá fallida, y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 L.- En la resolución que dé inicio a la mediación, el Servicio informará al proveedor y a las Asociaciones de Consumidores, en su caso, acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y de los efectos jurídicos que ésta produce.

Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el Servicio en resolución de término respectiva.

Artículo 54 M.- Una vez iniciado un procedimiento de mediación colectiva, esta circunstancia será informada en el sitio web del Servicio, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado de la mediación y la solución ofrecida por el proveedor.

Durante el procedimiento de mediación colectiva, los consumidores potencialmente afectados y las Asociaciones de Consumidores mencionadas en el artículo anterior, podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo.

Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley N° 19.880.

Artículo 54 N.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá

realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, la mediación se entenderá fallida y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

Artículo 54 Ñ.- A solicitud del proveedor, el Servicio 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.

La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.

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.

Artículo 54 O.- La notificación de las resoluciones que este Párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Asimismo, también podrá efectuarse por correo electrónico, debiendo enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada al día hábil siguiente de su despacho.

Artículo 54 P.- En caso de llegar a acuerdo en la mediación, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el Servicio, la solución propuesta

debe contemplar a lo menos: 1) la descripción de los hechos que afectaron el interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas infringidas; 2) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo, y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados; 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor; 5) la forma por la que el proveedor pondrá en conocimiento de los consumidores individualmente los términos del acuerdo, indicando cómo, en caso de rechazar el acuerdo ofrecido, pueden iniciar las acciones judiciales correspondientes. La copia autorizada por el Director Regional respectivo de la resolución en la que conste el acuerdo, surtirá los efectos de una transacción extrajudicial solo respecto de las partes que lo hayan suscrito y tendrá mérito ejecutivo.

Artículo 54 Q.-. Sin perjuicio de la mediación regulada en este párrafo, durante la tramitación del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el proveedor siempre podrá realizar ofertas de avenimiento, de acuerdo a los parámetros del artículo 53 B.

Artículo 54 R.- Un Reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la sustanciación de cada una de las etapas del procedimiento de mediación colectiva, la forma de resolver las incidencias que se planteen por las partes y, en general, todas las demás materias que resulten necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este Párrafo.”.

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

**35)** Reemplázase en el inciso final del artículo 56, la frase “el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de letras competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas” por la frase “el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales”.



**36)** Reemplázase, en el inciso primero del artículo 56 A, la frase "y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente" por "y que no hubiere ejercido las denuncias o acciones que le confiere esta ley ante el Servicio o el tribunal competente, respectivamente".

**37)** Modifícase el artículo 56 C en el siguiente sentido:

**a)** Reemplázase el número 2 del inciso tercero por el siguiente:

"2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor."

**b)** Derógase el inciso cuarto.

**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 por parte de proveedores a cuyas actividades les sea aplicable esta ley.

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 directamente del Jefe de la Unidad de Carabineros más próxima o de la autoridad que corresponda, según el caso, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

La negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 1000 unidades tributarias mensuales.”.

**b)** Reemplázase el literal b) del inciso 2° por el siguiente:

“b) Tramitar y resolver los procedimientos sancionatorios, consagrados en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley;”.

**c)** Reemplázase el literal c) del inciso 2° por el siguiente:

“c) Imponer las sanciones correspondientes por infracción a la normativa de protección de los derechos de los consumidores en el marco

del procedimiento sancionatorio, consagrado en el Párrafo 2° del Título IV de esta ley;”.

**d)** Reemplázase el literal d) del inciso 2° por el siguiente:

“d) Aplicar e interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar;”.

**e)** Reemplázase el literal e) del inciso 2° 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;”.

**f)** Reemplázase el literal f) del inciso 2° por el siguiente:

“f) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio;”.

**g)** Reemplázase el literal g) del inciso 2° por el siguiente:

“g) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la Fiscalía Nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores;”.

**h)** Agrégase en el inciso 2°, el literal h) siguiente:

“h) Llevar a cabo el procedimiento de mediación colectiva consagrado en el Párrafo 4° del Título IV de esta ley;”.

**i)** Agrégase en el inciso 2°, el literal i) siguiente:

“i) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales;”.

**j)** Agrégase en el inciso 2°, el literal j) siguiente:

“j) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;”.

**k)** Agrégase en el inciso 2°, el literal k) siguiente:

“k) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características.

Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública.

En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;”.

**l)** Agrégase en el inciso 2°, el literal l) siguiente:

“l) Reunir, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial consideración con lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia;”.

**m)** Agrégase en el inciso 2°, el literal m) siguiente:

"m) Realizar y promover estudios en el área del consumo;"

**n)** Agrégase en el inciso 2°, el literal n) siguiente:

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

**ñ)** Agrégase en el inciso 2°, el literal ñ) siguiente:

"ñ) Tratándose del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del Título IV de la ley, recibir denuncias de consumidores que consideren lesionados sus intereses, iniciar investigaciones a causa de esas denuncias y, en su caso, 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, el Servicio Nacional del Consumidor podrá promover un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar producirá el efecto de una transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;"

**o)** Agrégase en el inciso 2°, el literal o) siguiente:

"o) Requerir de los organismos del Estado los antecedentes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Dichos organismos deberán entregar al Servicio toda la información que éste les solicite y obre en su poder respecto de las personas reguladas o fiscalizadas. En caso de estar dicha información protegida por el deber de reserva o secreto, se requerirá la autorización previa de un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva que corresponda de acuerdo al turno;"

**p)** Agrégase en el inciso 2°, el literal p) siguiente:

"p) Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el

desenvolvimiento normal de las actividades del afectado; y”.

**q)** Agrégase en el inciso 2°, el literal q) siguiente:

“q) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.”.

**r)** Derógase el inciso tercero.

**s)** Reemplázase su inciso séptimo, por el siguiente, nuevo:

“El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley.”.

**t)** Modifícase su inciso noveno, en el siguiente sentido:

**i)** Reemplázase la frase “cuatrocientas unidades tributarias mensuales” por la frase “1.000 unidades tributarias mensuales”.

**ii)** Reemplázase la frase “el juez de policía local” por “un Ministro de la Corte de Apelaciones respectiva, que corresponda de acuerdo al turno”.

**v)** Derógase el inciso final.

**41)** Elimínase en el artículo 58 bis la frase “y de policía local”.

**42)** Reemplázase el artículo 59, por el siguiente, nuevo:

“Artículo 59.- El Director Nacional será el Jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Será nombrado por el Presidente de la República, a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo, pudiendo renovarse su nombramiento por una sola vez.

El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales:

a) Término del período legal de su designación.

b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República.

c) Destitución por negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones.

d) Incapacidad.

La remoción por las causales señaladas en las letras c) y d) será dispuesta por el Presidente de la República, con el informe favorable de la Corte Suprema, a requerimiento del Ministro de Economía, Fomento y Turismo. El informe favorable deberá ser emitido por el pleno de la Corte, especialmente convocado al efecto, y deberá reunir el voto conforme de la mayoría de sus miembros en ejercicio.

Le corresponderá especialmente al Director Nacional:

a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer, las atribuciones propias de su calidad de Jefe Superior del Servicio.

b) Dictar las instrucciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio.

c) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio.

d) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias.

e) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo las materias señaladas en las letras d) y e), del inciso segundo del artículo 58.

f) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso aplicar las sanciones que correspondan.

g) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y

permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio.

h) Las demás que establezcan las leyes.

En conformidad con lo establecido en la ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1/19.353, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Director Nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.”.

**43)** Reemplázase el artículo 59 bis por el siguiente:

“Artículo 59 bis.- El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe, respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignen en el cumplimiento de sus funciones y que consten en el acta de fiscalización. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en los párrafos 2° y 3° del Título IV de esta ley.”.

**44)** Agrégase el artículo 59 ter nuevo:

“Artículo 59 ter.- El Servicio Nacional del Consumidor se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá un Director Regional, quien representará al Servicio y será nombrado por el Director Nacional, mediante el Sistema de Alta Dirección Pública.”.

**45)** Agrégase el artículo 59 quáter nuevo:

“Artículo 59 quáter.- Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor, estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia.



La infracción a esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N°19.880, en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, y en la ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado.”.

**Artículo Segundo.-** Introdúcense las siguientes modificaciones al Decreto Ley N° 2.757, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales:

**1)** Agrégase al artículo 16, el siguiente inciso cuarto, nuevo

“Las organizaciones a que se refiere el párrafo 2° del Título II de la Ley N° 19.496, estarán sometidas a las siguientes reglas sobre financiamiento, contabilidad y transparencia:

1) Deberán declarar a través de sus revistas y páginas web institucionales sus fuentes de financiamiento certificadas por una auditoría independiente.

2) Deberán informar, a lo menos semestralmente, y de acuerdo a las instrucciones generales que les imparta el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, sus balances y demás estados financieros, aplicando estándares de transparencia y presentación comunes, previamente definidos por el referido Ministerio.”.

**2)** Agrégase al artículo 21°, el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de las organizaciones a que se refiere el párrafo 2° del Título II de la Ley N° 19.496, el Ministerio podrá, en todo caso, requerir la precisión y aclaración de las fuentes de financiamiento, sus balances y estados financieros.”.

**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; y 59 en cuanto a lo previsto en las nuevas letras e) y f) del nuevo inciso cuarto. Tales modificaciones comenzarán a regir de acuerdo al siguiente cronograma:

a) En las regiones de Antofagasta, de Valparaíso y de Magallanes y de la Antártica Chilena, desde el 1 de enero de 2017;

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 2017; y

c) En las regiones Metropolitana de Santiago, del Maule y de Aisén del General Carlos Ibáñez, desde el 1 de enero de 2018.

**Artículo segundo transitorio.-** Los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley, seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación.

**Artículo tercero transitorio.-** En las causas que se funden en hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que comenzarán a regir de acuerdo al cronograma descrito en las letras a), b) y c) del artículo primero transitorio anterior, serán competentes para conocer y resolver de ellas los tribunales señalados en el texto de la Ley N° 19.496 vigente al

momento de la ocurrencia de dichos hechos, contando con todas las atribuciones que dicha ley les confería.

**Artículo cuarto 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.

El encasillamiento en esta planta podrá incluir personal de otras instituciones. En cualquier caso deberán encasillarse en primer lugar los funcionarios que sean titulares de cargos de planta del Servicio Nacional del Consumidor.

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, las contempladas en el artículo 1° de la ley N° 19.553, 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 y remuneraciones 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.

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 más cercano al total de remuneraciones que perciba el funcionario traspasado.

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 Republica", por intermedio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Conjuntamente con el traspaso del personal, se traspasarán los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho, en caso que se incluya personal de otras instituciones.

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 imponibilidad de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

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

**Artículo quinto 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.

**Artículo sexto transitorio.-** El mayor gasto fiscal que irrogue 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.

**Artículo séptimo transitorio.-** Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".

Dios guarde a V.E.,

**MICHELLE BACHELET JERIA**  
Presidenta de la República

**ALBERTO ARENAS DE MESA**  
Ministro de Hacienda

**XIMENA RINCÓN GONZÁLEZ**  
Ministra  
Secretaria General de la Presidencia

**LUIS F. CÉSPEDES CIFUENTES**  
Ministro de Economía,  
Fomento y Turismo

**JOSE ANTONIO GÓMEZ URRUTIA**  
Ministro de Justicia

## **Informe Financiero**

### **Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de**

### **los Derechos de los Consumidores**

### **Mensaje N° 141-362**

#### **1. 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.

#### 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.



## 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:

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

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 irrogue 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.

Sergio Granados Aguilar  
Director de Presupuestos

Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública: