

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p align="center">LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES</p>	<p>“Artículo único.- Modifícase el decreto con fuerza de ley N°3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el siguiente sentido:</p>		
<p align="center"><i>(TÍTULO I Ámbito de aplicación y definiciones básicas)</i></p> <p>Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.</p> <p>Para los efectos de esta ley se entenderá por:</p> <p>1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados</p>	<p>1) Elimínase en el numeral 1 del inciso segundo del artículo 1 la frase “, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.</p> <p>2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, <u>por las que se cobre precio o tarifa.</u></p> <p>No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.</p> <p>3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.</p> <p>Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros</p>			<p align="center">1) Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Suprímase en el numeral dos del artículo único (1° de la ley N°19.496?) la frase “, por las que se cobre precio o tarifa”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>cuando corresponda.</p> <p>En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel. En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.</p> <p>Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde dicho servicio.</p> <p>La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.</p> <p>4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.</p> <p>5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.</p> <p>6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.</p> <p>7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.</p> <p>8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.</p>			<p align="center">2) De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p> <p>Para reemplazar el artículo 1, numeral 8 de la ley N°19496 por el siguiente: “Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con el precio promedio de los últimos 6 meses</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 2°.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:</p> <p>a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;</p> <p>b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;</p> <p>c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;</p> <p>d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los</p>			<p>del mismo bien en el respectivo establecimiento”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.</p> <p>No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;</p> <p>e) <u>Los contratos de venta de viviendas</u> realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y</p> <p>f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de</p>	<p>2) Reemplázase en el literal e) del artículo 2 la frase “Los contratos de venta de viviendas” por la frase “Los contratos de promesa y venta de viviendas”.</p>		<p>3) Del diputado señor Boria Barrera:</p> <p>Reemplázase en el literal e) del artículo 2: la frase “Los contratos de venta de viviendas” por la frase “Todos los actos preparatorios y de venta de viviendas”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.</p>			
<p><u>Artículo 2 ter.- Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.</u></p>	<p>3) Reemplázase el artículo 2 ter por el siguiente:</p> <p>“Artículo 2 ter.- Las normas contenidas en esta ley, las otras que establezcan derechos en favor de los consumidores, y las que regulen los procedimientos que garanticen su ejercicio, se interpretarán siempre de la manera más favorable para los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil.”.</p>		
<p>Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:</p>			

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;</p> <p>b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;</p> <p>c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;</p> <p>d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;</p> <p>e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea,</p>		<p>1) DEL EJECUTIVO: Para agregar el siguiente numeral 4, nuevo, readequando el orden correlativo de los numerales siguientes:</p>	<p>4) De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>y</p> <p>f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.</p> <p>(*)</p>		<p>“4) Modifícase el artículo 3, de la siguiente manera:</p> <p>a) Incorpórase, en el inciso primero, el siguiente literal g), nuevo:</p> <p>“g) Acudir siempre ante el organismo competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.</p> <p>El proveedor informará al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Lo anterior, deberá indicarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección.”.</p>	<p>Para modificar el art. 3, inciso primero de la ley N°19496, incorporando la siguiente letra g) nueva:</p> <p>“A recibir dentro del plazo convenido el producto o servicio contratado. En caso de incumplimiento el proveedor deberá compensar al consumidor con un monto equivalente al 5% del valor de la compra por cada día de atraso, sin perjuicio del derecho del consumidor a demandar los perjuicios patrimoniales y morales que el incumplimiento le hubiese producido.”</p> <p>5) De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p> <p>Incorpórase, en el inciso primero del artículo 3, el siguiente literal g), nuevo:</p> <p>“g) Acudir siempre ante el organismo competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. Toda estipulación en contrario</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:</p> <p>a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.</p> <p>b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.</p> <p>c) La oportuna liberación de las garantías</p>			<p>constituye una infracción y se tendrá por no escrita.</p> <p>El proveedor informará al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Lo anterior, deberá indicarse de forma clara, comprensible y fácilmente accesible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección.</p> <p>No serán válidos los acuerdos alcanzados por cualquier medio que tengan por objeto poner fin a alguno de los procedimientos del Título IV, que se celebren en el marco de un nuevo contrato.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.</p> <p>d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.</p> <p>e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.</p> <p>g) <u>Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.</u></p> <p><u>Sólo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que</u></p>		<p>b) Elimínase, en el inciso segundo, el literal g), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.”.</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.</u></p> <p><u>Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes, lo que deberá ser informado previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.</u></p> <p>h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, en especial, aquellos consagrados en la ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.</p> <p>Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la señalada ley N° 18.010, con independencia del monto del capital</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>adeudado.</p> <p>Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos.</p>			
<p align="center"><i>TÍTULO II</i> <i>Disposiciones generales</i></p> <p align="center"><i>Párrafo 1º</i> <i>Los derechos y deberes del consumidor</i></p> <p>Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde <u>la recepción del producto</u> o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, _____ en los siguientes casos:</p>	<p>4) Modifícase el inciso primero del artículo 3º bis, de la siguiente manera:</p> <p>a) Sustitúyese, en el inciso primero, entre las frases “contados desde la recepción del producto” y “desde la contratación del servicio”, la expresión “o” por una coma.</p> <p>b) Intercálase, en el inciso primero, entre la expresión “prestación del mismo,” y “en los siguientes casos”, la frase “y desde la aceptación de la operación de crédito,”.</p>		<p>6) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 4, que ha pasado a ser 5, por el siguiente:</p> <p>“5) Modifícase el artículo 3º bis, de la siguiente manera:</p> <p>a) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso primero:</p> <p>i. Sustitúyese la frase “recepción del producto o” por la frase “recepción del producto,”.</p> <p>ii. Intercálase entre la expresión “prestación del mismo,” y “en los siguientes casos”, la frase “y desde la entrega del dinero de la operación de crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo tercero de la letra b) de este artículo”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.</p> <p>El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento;</p> <p>b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia.</p> <p>Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.</p>	<p>c) Agrégase, en el literal b), el siguiente párrafo tercero, nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser el párrafo cuarto, y así sucesivamente:</p> <p>“En las operaciones de crédito de dinero no solicitadas por el consumidor y aceptadas por medios de comunicación a distancia, el proveedor no podrá hacer la</p>		<p>iii. Reemplázase los párrafos tercero a sexto del literal b) por los siguientes:</p> <p>“En las operaciones de crédito de dinero ofrecidas por el proveedor, que no hayan sido previamente solicitadas</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.</p> <p>Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, en caso de que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como</p>	<p>entrega del dinero al consumidor hasta que hayan transcurrido 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste.”.</p>		<p>por el consumidor y que fueren aceptadas por medios de comunicación a distancia, el proveedor no podrá hacer la entrega del dinero al consumidor sino transcurridas 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste. Si antes de la entrega del dinero el consumidor se retracta, la operación de crédito de dinero quedará sin efecto.</p> <p>En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.</p> <p>Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien, desde la</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.</p> <p>Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.</p>			<p>celebración del contrato en el caso de servicios, desde la entrega del dinero en el caso de operaciones de crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo tercero de la letra b) de este artículo, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.”.</p> <p>b) Incorpórase en el inciso tercero, a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido, la expresión “Tratándose de operaciones de crédito de dinero, la devolución comprenderá el capital y los intereses pactados calculados hasta la fecha de pago efectivo por parte del consumidor, y no será considerado un pago anticipado en los términos del artículo 10 de la ley N° 18.010.”.</p> <p>c) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>“Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, según corresponda y, en caso de que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda, regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, los bienes y servicios en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión, así como las condiciones para el ejercicio del derecho a retracto en operaciones de crédito de dinero.”.</p>
<p align="center"><i>(Párrafo 2º De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores)</i></p>		<p>2) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:</p>	<p>7) De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 8°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo podrán realizar las siguientes actividades:</p> <p>a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;</p> <p>b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;</p> <p>c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;</p> <p>d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato;</p> <p>e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.</p> <p>El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los</p>	<p>5) Reemplázase el literal h) del artículo 8° por el siguiente:</p>	<p>“6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:</p>	<p>Para reemplazar el numeral 5 del proyecto de ley por el siguiente:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;</p> <p>f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen;</p> <p>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, con las limitaciones señaladas en el artículo 9;</p> <p><u>h) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales, e</u></p>	<p><u>“h) Realizar mediaciones individuales en los términos del artículo 11 quater, a solicitud de un consumidor que considere lesionados sus derechos por un proveedor, sea una persona natural o jurídica, esta última siempre y cuando se trate de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;”.</u></p>	<p>“h) Realizar mediaciones individuales en los términos de los artículos 55 y siguientes, a solicitud de un consumidor o de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor.”.</p>	<p>“h) Realizar mediaciones individuales en los términos de los artículos 55 y siguientes, a solicitud de un consumidor que considere lesionados sus derechos por un proveedor. Tratándose de personas jurídicas que actúen como consumidores, se aplicará lo dispuesto en este literal sólo cuando se trate de una micro o pequeña empresa en los términos del</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>i) Efectuar, de conformidad a esta ley, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.</p>			<p>artículo segundo de la ley N° 20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;”</p>
	<p>6) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:</p> <p>“Artículo 11 quater.- Para llevar a cabo las mediaciones individuales que establece la letra h) del artículo 8, las Asociaciones de Consumidores deberán encontrarse autorizadas y deberán ceñirse al procedimiento regulado en el reglamento al que se refiere el inciso final de este artículo.</p> <p>Si el proveedor ofrece alternativas de solución y el consumidor afectado o la micro o pequeña empresa que actúe como tal las acepta, las Asociaciones de Consumidores certificarán dichos acuerdos, los que tendrán el carácter de transacción extrajudicial y, una vez cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del consumidor para perseguir la responsabilidad del proveedor.</p> <p>Si no se produce un entendimiento entre ambas partes, las Asociaciones de Consumidores podrán poner a disposición del</p>	<p>3) DEL EJECUTIVO: Para eliminar el actual numeral 6, que ha pasado a ser 7.</p>	<p>8) Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:</p> <p>Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:</p> <p>“Artículo 11 quater.- Para llevar a cabo las mediaciones individuales que establece la letra h) del artículo 8, las Asociaciones de Consumidores deberán encontrarse autorizadas y deberán ceñirse al procedimiento regulado en el reglamento al que se refiere el inciso final de este artículo.</p> <p>Si el proveedor ofrece alternativas de solución y el consumidor afectado o la micro o pequeña empresa que actúe como tal las acepta, las Asociaciones de Consumidores certificarán dichos acuerdos, los que tendrán el carácter de transacción extrajudicial y, una vez</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes respectivos, de conformidad a lo que establezca el reglamento al que se refiere el inciso final del artículo 50 G-1.</p> <p>Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo establecerá el procedimiento de autorización de las Asociaciones de Consumidores, acreditadas de acuerdo con el artículo 11 ter y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse. Este mismo reglamento establecerá el procedimiento de mediación y certificación de los acuerdos al que se refiere el presente artículo. Las mediaciones individuales serán gratuitas para las personas naturales y las condiciones que se establezcan para la autorización deberán asegurar la idoneidad de la respectiva Asociación de Consumidores. Estas condiciones deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría de los consumidores.”.</p>		<p>cumplidas sus estipulaciones, extinguirán las acciones del consumidor para perseguir la responsabilidad del proveedor.</p> <p>Si no se produce un entendimiento entre ambas partes, las Asociaciones de Consumidores podrán poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes respectivos, de conformidad a lo que establezca el reglamento al que se refiere el inciso final del artículo 50 G-1.</p> <p>Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo establecerá el procedimiento de autorización de las Asociaciones de Consumidores, acreditadas de acuerdo con el artículo 11 ter y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse. Este mismo reglamento establecerá el procedimiento de mediación y certificación de los acuerdos al que se refiere el presente</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>artículo. Las mediaciones individuales serán gratuitas para las personas naturales y las condiciones que se establezcan para la autorización deberán asegurar la idoneidad de la respectiva Asociación de Consumidores. Estas condiciones deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, la antigüedad de la Asociación, así como su experiencia en asesoría de los consumidores.”.</p> <p>Toda vez que aseguraba la idoneidad como mediador de las Asociaciones de Consumidores y la regulación de su forma de financiamiento.</p> <p>9) De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p> <p>Para reemplazar en el inciso tercero del artículo 11 quáter nuevo, establecido en el numeral 6 del proyecto de ley, la</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			palabra “podrán” por la palabra “deberán”.
<p align="center"><i>(Párrafo 3º</i> <i>Obligaciones del proveedor)</i></p> <p>Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.</p>	<p>7) Incorpórase en el artículo 12 los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, nuevos:</p> <p align="center">“Si se acredita por el órgano competente una infracción a las disposiciones de esta ley, el proveedor infractor deberá restituir los cobros en que se haya incurrido con ocasión de dicha infracción a más tardar dentro del vigésimo día hábil desde que haya quedado firme la decisión, o en el plazo que determine el órgano competente.</p> <p align="center">Si la infracción recae sobre un grupo o colectivo de consumidores, el proveedor deberá informar a los afectados y al Servicio Nacional del Consumidor, la individualización del grupo o colectivo de consumidores afectados y el modo como se efectuarán las devoluciones, descuentos, o pagos que</p>	<p>4) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 7, por el siguiente: “7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:</p>	<p>10)De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p> <p>Para incorporar en el art. 12 de la ley N°19496, un nuevo inciso final del siguiente tenor:</p> <p>“Los proveedores deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor los precios de sus productos que se ofrecerán en los días de ofertas especiales de ventas por internet con 60 días de anticipación y además deberán informar el precio promedio de dichos productos durante los últimos 6 meses. La infracción a esta obligación será sancionada de conformidad a lo establecido en el artículo 24.”</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>correspondan, dentro del mismo plazo señalado en el inciso anterior.</p> <p>El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta, y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.</p> <p>El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-3 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	regulado en el párrafo 2° del Título IV.”.	<p>“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.</p> <p>El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta</p>	<p>11)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para reemplazar el actual numeral 7, por otro del siguiente tenor:</p> <p>7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:</p> <p>“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor ante el proveedor para dar cuenta de una situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
		<p>obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV."."</p>	<p>El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.</p> <p>Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero los proveedores podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial como herramientas de apoyo y no podrán obligar a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para su atención. A solicitud de un consumidor, los proveedores que no sean micro o</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N° 20.416, deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que contraten con los consumidores por vías digitales deben garantizar atención humana en un plazo que no exceda los cinco minutos desde la solicitud del consumidor.</p> <p>La infracción al plazo dispuesto en el inciso anterior será sancionada con multa de hasta 600 unidades tributarias mensuales. En caso de contar exclusivamente con canales que utilicen sistemas de inteligencia artificial, forzar directa o indirectamente la descarga de aplicativos móviles o no proporcionar atención humana a los consumidores, se incurrirá en una infracción sancionada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.</p> <p>Los costos derivados del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo serán</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>soportados exclusivamente por los proveedores. El traspaso de costos al consumidor será sancionado con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”</p> <p align="center">12)De la diputada señora Ana María Bravo:</p> <p>Para agregar, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis:</p> <p>“Artículo 12 bis.- El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, y no podrá condicionar su recepción al pago del monto reclamado. Para estos efectos, se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada ante el proveedor por un consumidor, su mandatario o representante legal habilitado, o una asociación de consumidores, para dar cuenta de una</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.</p> <p>El reglamento al que se refiere el artículo 50 G-1 también determinará los requisitos que deberán cumplir los canales mencionados en este artículo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando siempre en consideración el tamaño de la empresa, de conformidad con la ley N° 20.416 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Además, el reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al Servicio, y la forma como se coordinará con el procedimiento de gestión del reclamo regulado en el párrafo 2° del Título IV.”.</p> <p align="center">13)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Incorpórese los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto al artículo 12 bis, nuevo:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>“Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso primero los proveedores podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial como herramientas de apoyo y no podrán obligar a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para su atención. A solicitud de un consumidor, los proveedores que no sean micro o pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N° 20.416, deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que contraten con los consumidores por vías digitales deben garantizar atención humana en un plazo que no exceda los cinco minutos desde la solicitud del consumidor.</p> <p>La infracción al plazo dispuesto en el inciso anterior será sancionada con multa de hasta 600 unidades tributarias mensuales. En caso de contar exclusivamente con canales que utilicen sistemas de inteligencia artificial, forzar directa o indirectamente</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>la descarga de aplicativos móviles o no proporcionar atención humana a los consumidores, se incurrirá en una infracción sancionada con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.</p> <p>Los costos derivados del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo serán soportados exclusivamente por los proveedores. El traspaso de costos al consumidor será sancionado con multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”</p>
<p>Artículo 12 B.- Los proveedores de servicios de telecomunicaciones _____ que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.</p>	<p>8) Intercálese, en el artículo 12 B, entre las expresiones “servicios de telecomunicaciones” y “, que realicen ofertas conjuntas”, la frase “y de bienes y servicios fúnebres”.</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 12 E.-</p>			<p>14)De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p> <p>Para incorporar un artículo 12 E nuevo.</p> <p>“Las empresas de transporte aéreo de pasajeros deberán contar con personal de atención a clientes en aeropuertos de forma constante mientras realice operaciones en dicho terminal aéreo con el objeto de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 12 bis de la presente ley. Esta obligación no podrá ser suplida con ningún tipo de atención a distancia.”.</p>
<p>Artículo 15.-</p>	<p>9) Incorpóranse, en el artículo 15, los siguientes incisos primero, segundo y tercero, nuevos, pasando los actuales incisos primero, segundo y tercero a ser incisos cuarto, quinto y sexto, respectivamente:</p> <p>“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.</p> <p>En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.</p>	<p>atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio.</p> <p>En el caso de consumidores que sean parte de grupos de especial protección, el proveedor deberá adoptar todas las medidas adecuadas o ajustes necesarios para evitar que dicha situación signifique un menoscabo o vulneración en la atención y trato que se les otorga.</p> <p>Los proveedores deberán abstenerse de realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores.”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Quando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.</p>			
<p align="center"><i>(Párrafo 4º</i> <i>Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión)</i></p> <p>Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:</p> <p>a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;</p> <p>b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales</p>	<p>10) Incorpóranse, en el artículo 16, los siguientes literales i), j), y k), nuevos:</p>		<p>15)DEL EJECUTIVO: Para modificar el actual numeral 10 en el siguiente sentido:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;</p> <p>c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;</p> <p>d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;</p> <p>e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;</p> <p>f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato;</p> <p>g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, y</p> <p>h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.</p>	<p>“i) Faculten al proveedor a hacer exigible total o parcialmente créditos en forma anticipada cuando la causal habilitante no se vincule directamente con el objeto del producto o servicio contratado o con la operación de crédito.</p> <p><u>j) Faculten al proveedor a hacer exigible el pago anticipado del total del monto adeudado por el retardo en el pago de cuotas, salvo que el número de pagos con retardo represente más del 20% del capital total por pagar de la operación de crédito respectiva.</u></p> <p>k) Avalúen anticipadamente el monto total que se traspasaría al consumidor por concepto de gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, sin perjuicio de lo dispuesto en el literal f) del artículo 37.”.</p>		<p>a) Reemplázase el literal i) por el siguiente:</p> <p>“i) Faculten al proveedor a hacer exigible total o parcialmente créditos en forma anticipada cuando la causal habilitante no se vincule con un incumplimiento suficientemente grave. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda determinará las condiciones necesarias para estimar que un incumplimiento es lo suficientemente grave. El reglamento podrá tomar en consideración tanto la duración como la cuantía del crédito, así como la situación de endeudamiento del consumidor.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>b) Elimínase el literal j), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.</p> <p>16)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para reemplazar, en el literal j) del número 10 del artículo único, el guarismo “20%” por “50%”.</p> <p>17)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un nuevo literal l) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:</p> <p>“l) Otorguen autorizaciones absolutas al proveedor para realizar, por sí o por un tercero, llamados telefónicos al consumidor o dirigirle mensajería instantánea con objetivos publicitarios. Asimismo, no producirá efecto alguno las renuncias al derecho del consumidor a revocar el consentimiento otorgado previamente.</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p align="center">18)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un nuevo literal m) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:</p> <p>“m) Obliguen a los consumidores a descargar aplicaciones móviles para la satisfacción de su interés o para el ejercicio de los derechos que esta ley reconoce, cuando no sean estrictamente necesarias por la naturaleza misma de la prestación.”</p> <p align="center">19)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un nuevo literal n) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			"n) Estipulen el pago de intereses sobre intereses"
<p>Artículo 16 A.- Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del <u>artículo 16</u>, éste <u>subsistirá con las restantes cláusulas</u>, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.</p>			<p>20)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un nuevo número 10 al artículo único, para modificar el artículo 16 A agregando entre "artículo 16," y "con las restantes cláusulas", la frase "el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato o hacerlo subsistir".</p>
<p>Artículo 17 A.- Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones</p>	<p>11) Modifícase el artículo 17 A, de la siguiente manera:</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma. Estos proveedores deberán informar, además, en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable.</p> <p>En caso de que los proveedores de bienes y servicios incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, el consumidor sólo quedará obligado a aquello que se le informó en el contrato de adhesión en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados _____.</p>	<p>a) Incorpórase, en el inciso tercero (<i>sic</i>) (segundo), luego del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente frase:</p> <p>“de manera inequívoca, destacada, y fácilmente accesible. Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán ser puestos a disposición del</p>		<p>21) De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p> <p>Para reemplazar el literal a) del numeral 11 por el siguiente:</p> <p>“a) Incorpórase, en el inciso tercero, luego del punto final que pasa a ser seguido, la siguiente frase:</p> <p>“Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán estar igualmente disponibles, de forma destacada, inequívoca y fácilmente</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>En el momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.</u></p>	<p>consumidor para dar por terminada la relación de consumo.”.</p> <p>b) Reemplázase el inciso cuarto (<i>sic</i>) (<i>tercero</i>) por el siguiente: (incorpórase el siguiente inciso cuarto nuevo)</p> <p>“Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados, a restituciones de bienes, o establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración, sea esta presencial o a distancia. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito y será sancionado conforme a lo dispuesto en el artículo 24. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.”.</p>	<p>5) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar, en el literal b) del actual numeral 11, la expresión “Reemplázase” por “Incorpórase”.</p>	<p>accesible, para que el consumidor pueda dar por terminada la relación de consumo”</p>
<p>Artículo 17 B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales,</p>		<p>6) DEL EJECUTIVO: Para agregar los siguientes numerales 12 y 13, nuevos, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:</p> <p>a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.</p> <p>b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.</p> <p>d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.</p> <p>e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.</p> <p>f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.</p> <p>g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.</p> <p>Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores</p>		<p>“12) Elimínase la letra f) del artículo 17 B, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia.</p> <p>Artículo 17 H.- Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:</p> <p>a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y</p> <p>b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.</p> <p>Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés,</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.</p> <p>Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.</p> <p>El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o por una sociedad de apoyo al giro.</p> <p>De igual forma, no podrá ofrecer</p>		<p>13) DEL EJECUTIVO: Elimínase el inciso tercero del artículo 17 H.”.</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>descuentos asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor o por una empresa relacionada, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota. Además, cuando estos proveedores ofrezcan descuentos asociados exclusivamente al mencionado medio de pago, deberán informar previamente al consumidor el costo total del crédito, en caso de que éste opte libremente por dicha alternativa crediticia en más de una cuota.</p> <p>Adicionalmente, se deberá expresar en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.</p>			
<p>Artículo 17 O.-</p>			<p>22)De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>Para incorporar un artículo 17 O nuevo, del siguiente tenor:</p> <p>“Artículo 17 O.- La oferta de descuentos asociados a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota, que se realice a través de cualquier medio, deberá informar previamente al consumidor, de manera inequívoca el precio en valor contado del mismo bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta.</p> <p>Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.”.</p>
<p>Artículo 18.- Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.</p>			<p>23)De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p> <p>Para incorporar en el art. 18 de la ley N°19496, el siguiente inciso segundo nuevo:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>“Incurrirán especialmente en esta infracción los proveedores que dentro de los 60 días previos a los periodos de ofertas y promociones de productos y servicios que se ofrecen por internet aumenten sus precios para simular rebajas en los mismos. Se entiende por simulación de rebajas cuando la oferta, descuento o promoción sea inferior al 20% del valor promedio del producto de los últimos 6 meses, según lo informado al Servicio Nacional del Consumidor en virtud del inciso final del artículo 12 de la presente ley. Dicha infracción será sancionada con una multa de 50 a 1000 UTM a beneficio fiscal.”</p>
<p>Artículo 23 bis.- Artículo 23 bis.- En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:</p> <p>a) Los derechos del pasajero afectado</p>			<p>24)De los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouehri, Christian Matheson y Jaime Saez, y la diputada señora Javiera Morales:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida.</p> <p>b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes.</p> <p>c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor, así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.</p> <p>d) Las multas por las infracciones de esta disposición.</p> <p>e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.</p> <p>En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del</p>			<p>Agréguese un nuevo inciso tercero y cuarto al artículo 23 bis en la ley N°19.496, del siguiente tenor:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.</p>			<p>“Existirá derecho al embarque preferente en vuelos nacionales en caso de emergencias médicas, para recibir atención en otra ciudad pudiendo incluir un acompañante en caso de ser menor de edad, estar en situación de discapacidad o requerir asistencia. En caso de denegación del derecho de transporte prioritario, éste deberá ser informado en el mismo sentido que el artículo precedente.</p> <p>Las aerolíneas deberán contar con una plataforma de transferencia de pasajes y equipaje en sus respectivos sitios web, que permitirán a los pasajeros ceder su derecho a ser transportados en vuelos de cabotaje nacional y/o transferir su equipaje a terceros interesados en la misma ruta. Esta</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			<p>plataforma deberá reflejar ofertas disponibles, especificar condiciones de los pasajes, precios y tiempos de vigencia, y garantizar que el precio de venta no exceda el valor original. Además, deberá facilitar el pago al cedente y emitir los comprobantes y billetes necesarios para el cesionario. La cesión podrá realizarse hasta 24 horas antes de la salida del vuelo”.</p>
<p>Artículo 23 ter.-</p>			<p>25)De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p> <p>Incorpórese el art. 23 ter a la ley N° 19.496, del siguiente tenor:</p> <p>“Artículo 23 ter.- Reembolso especial. Los pasajeros podrán poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje, hasta ocho horas antes del vuelo programado, debiendo el transportador devolver al menos el ochenta y cinco por ciento de su valor. Los pasajeros, bajo esas condiciones, podrán dejar sin</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p align="center"><i>(Párrafo 5º Responsabilidad por incumplimiento)</i></p> <p>Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.</p> <p>La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.</p>	<p>12) Modifícase el artículo 24, de la siguiente manera:</p> <p align="center">a) Sustitúyase, en el inciso segundo, entre las oraciones “en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28,” e “incurrir al infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”, el vocablo “hará” por la expresión “y los mensajes publicitarios que incurran en la infracción indicada en el artículo 28 C, harán”.</p>		<p>efecto el contrato y recibir el reembolso especial, sin penalización.”</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.</u></p> <p>Se considerarán circunstancias atenuantes:</p> <p>a) Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.</p> <p>b) La autodenuncia</p>	<p>b) Reemplázase el inciso tercero, por el siguiente:</p> <p>“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el Servicio o el tribunal competente, según corresponda, deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.”.</p> <p>c) Intercálase, en el literal b) del inciso cuarto, luego de la expresión “La autodenuncia” y antes de la coma que le sigue, la frase “ante el Servicio Nacional del</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>_____ , debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento.</p> <p>c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento.</p> <p>d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, no</p>	<p>Consumidor”.</p> <p>d) Elimínase en el literal c) del inciso cuarto, luego de la expresión “el procedimiento sancionatorio”, (sic) la expresión “administrativo”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.</p> <p>Se considerarán circunstancias agravantes:</p> <p>a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.</p> <p>b) Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.</p> <p>c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.</p> <p>d) Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.</p> <p>Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, 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, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.</p> <p>Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.</p> <p>La resolución o sentencia, según</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa.</p>			
<p>Artículo 26.- Las (*) acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de dos años, contado desde que haya cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.</p> <p><u>El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiéndose por ésta la comunicación formal del acto a</u></p>	<p>13) Modifícase el artículo 26, de la siguiente manera:</p> <p>a) Elimínase, en el inciso segundo, luego de la oración “por el inicio de oficio de un procedimiento”, la expresión “administrativo”.</p>	<p>7) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el literal a) del actual numeral 13, que ha pasado a ser 15, por los siguientes literales a) y b), nuevos, readecuando el orden correlativo del literal siguiente:</p> <p>“a) Intercálase, en su inciso primero, entre las expresiones “Las” y “acciones que persigan la responsabilidad contravencional”, la expresión “denuncias y”.</p> <p>b) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente: “El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el proveedor, el Servicio Nacional del Consumidor o una solicitud de mediación individual ante alguna de las organizaciones señaladas en el artículo 55, según sea el caso. Dicho plazo seguirá</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.</u></p> <p><u>Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condeatoria.</u></p>	<p>b) Reemplázase el inciso final por el siguiente:</p> <p>“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 del tribunal competente.”.</p>	<p>corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiéndose por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.”.</p>	
<p align="center"><i>(TÍTULO III Disposiciones especiales Párrafo 1º Información y publicidad)</i></p>	<p>14) Incorpórase el siguiente artículo 28 C, nuevo:</p> <p>“Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice o promueva estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación,</p>		<p>26)De la diputada señora Ana María Bravo:</p> <p>Para incorporar el siguiente artículo 28 C, nuevo:</p> <p>“Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice, naturalice</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.”.</p>		<p>o promueva la violencia simbólica en los términos de la ley N° 21.675 que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género; o que discrimine a grupos de especial protección. En ningún caso este concepto autorizará para ejecutar acciones que impidan o menoscaben la libertad de expresión.”.</p> <p align="center">27)Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:</p> <p>Intercálese en el Artículo 28 C, el siguiente contenido ennegrecido y subrayado:</p> <p>“Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice o promueva estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual. Como</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
			también aquel contenido publicitario que ridiculice los símbolos patrios, cualquier credo religioso o idea política”.
<p>Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el tribunal competente, de oficio o a solicitud <u>del denunciante</u>, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal.</p>	<p>15) Reemplázase, en el artículo 34, la expresión “del denunciante” por la expresión “de parte interesada”.</p>		<p>28)Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:</p> <p>Intercálese en el Artículo 34, las siguientes palabras ennegrecidas y subrayadas:</p> <p>“Artículo 34.- En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el tribunal competente, de oficio o a solicitud del afectado y/o interesado, exigir del respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal.”</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p align="center"><i>(Párrafo 3º Del crédito al consumidor)</i></p> <p>Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente, de forma clara y entendible, lo siguiente:</p> <p>a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);</p> <p>b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;</p> <p>c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito. 2. Gastos notariales. 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía. 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor. 	<p>16) Modificase el artículo 37, de la siguiente manera:</p>		<p>29) DEL EJECUTIVO: Para modificar el numeral 16, que ha pasado a ser 18, en el siguiente sentido:</p> <p>a) Reemplázase el literal a), por el siguiente:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>5. Cualquier otro importe permitido por ley;</p> <p>d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;</p> <p>e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y</p> <p>f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.</p> <p>g) Los efectos del incumplimiento del crédito concedido y los efectos procesales del ejercicio de la acción ejecutiva en los casos que corresponda, tales como el embargo, el retiro y remate de bienes, entre otros, de conformidad al reglamento.</p> <p><u>No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial,</u></p>	<p>a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:</p> <p>“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cualesquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número,</p>		<p>a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:</p> <p>“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial,</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>cualesquiera sean la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieren sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán devengar un interés superior al corriente ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.</u></p>	<p>frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor. Los gastos antes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieran sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, devengar un interés superior al corriente, ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”.</p> <p align="center">b) Incorporárase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero a ser el inciso cuarto, y así sucesivamente:</p> <p align="center">“Los gastos relativos a las actuaciones</p>		<p>cualesquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales, cantidades que excedan los límites establecidos de conformidad con el inciso final de este artículo. Los gastos antes indicados se aplicarán transcurridos los primeros veinte días de atraso, y no corresponderá su imputación respecto de saldos de capital insoluto del monto moroso o de cuotas vencidas que ya hubieran sido objeto de la aplicación de los referidos porcentajes. En ningún caso los gastos de cobranza extrajudicial podrán corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial, devengar un interés superior al corriente, ni se podrán capitalizar para los efectos de aumentar la cantidad permitida de gastos de cobranza.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>El proveedor del crédito deberá realizar siempre a lo menos una gestión útil, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a cada vencimiento impago. Si el proveedor no realizara oportunamente dicha gestión, la cantidad máxima que podrá cobrar por los gastos de cobranza extrajudicial efectivamente incurridos indicados en el inciso anterior, se reducirá en 0,2 unidades de fomento.</p> <p>Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter</p>	<p>de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>personal.</p> <p>Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.</p> <p>Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:</p> <p>1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;</p> <p>2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado;</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquéllos recaen;</p> <p>4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, <u>causa y origen</u> de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;</p> <p>5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y</p> <p>6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.</p> <p>En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a</p>	<p align="center">c) Reemplázase en el numeral 4) del inciso sexto, que pasa a ser el inciso séptimo, la expresión “causa y origen” por la oración “el número y tipo de actuaciones de cobranza que causan y originan los gastos de cobranza”.</p>		<p>b) Agrégase, a continuación del literal c), el siguiente literal d), nuevo:</p> <p>“d) Reemplázase el inciso final, por el siguiente:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.</p> <p>El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.</p> <p>Un reglamento determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los incisos precedentes.</p> <p>Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas</p>			<p>“Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, fomento y Turismo, suscrito además por el Ministerio de Hacienda, determinará la forma, condiciones y requisitos que deberá reunir el cumplimiento de las</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b).</p>			<p>obligaciones señaladas en los incisos precedentes. El reglamento, previa consulta a la Comisión para el Mercado Financiero, definirá los límites a los que se refiere el inciso tercero de este artículo, los que no podrán ser superiores a los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el monto de la deuda vencida a la fecha del atraso a cuyo cobro se procede, conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50 unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%."."</p>
<p align="center"><i>(Párrafo 4º</i> <i>Normas especiales en materia de</i> <i>prestación de servicios)</i></p> <p>Artículo 43.- El proveedor que actúe como <u>intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las</u></p>	<p>17) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:</p> <p>“Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la comercialización de bienes o servicios responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las</p>		<p>30)DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 17, que ha pasado a ser 19, por el siguiente:</p> <p>“19) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente: “Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.</u></p>	<p>obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables.”.</p>		<p>comercialización de bienes o prestación de servicios responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables. La obligación del inciso anterior alcanzará únicamente a la responsabilidad civil derivada del incumplimiento. Esta circunstancia no eximirá, en ningún caso, la responsabilidad del proveedor que actúe como intermediario por aquellos bienes y servicios que preste directamente.”.</p>
<p align="center"><i>(TÍTULO IV De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley</i></p> <p align="center"><i>Párrafo 1° Normas generales)</i></p> <p>Artículo 50.- Las ____ denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de</p>	<p>18) Modifícase el artículo 50, de la siguiente manera:</p> <p align="center">a) Reemplázase en el inciso primero la expresión “Las” por la expresión “Los reclamos,”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>cualquiera de los derechos de los consumidores.</p> <p><u>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.</u></p> <p><u>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.</u></p> <p><u>Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.</u></p>	<p>b) Reemplázase los actuales incisos segundo, tercero y cuarto, por los siguientes:</p> <p>“Los consumidores podrán presentar reclamos ante el Servicio, de conformidad con el párrafo 2° de este Título. Se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor a través de los canales que disponga el Servicio, cuando afecte el ejercicio de sus derechos como consumidor.</p> <p>El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor dará lugar a la interposición de denuncias ante el Servicio o acciones ante los tribunales competentes según las normas de este Título.</p> <p>Las denuncias que se interpongan de conformidad con el artículo 50 A estarán destinadas a que el Servicio ordene el cese de la o las conductas infractoras, imponga las multas contempladas en la ley, ordene la restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a esta ley, y ordene las medidas que tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción</p>		<p>31) De la diputada señora Flor Weisse:</p> <p>Para modificar el actual numeral 18, literal b), en el siguiente sentido: Para sustituir el inciso segundo propuesto por los siguiente:</p> <p>“Los consumidores podrán presentar reclamos ante el Servicio, de conformidad con el párrafo 2° de este Título. Sin perjuicio de lo anterior, antes de la presentación del mencionado reclamo, el interesado deberá haber realizado cualquier gestión útil ante el proveedor con el objeto de resolver su situación o problema. En caso de no haber alcanzado una solución dentro del término de 5 días hábiles, el consumidor podrá dar inicio al procedimiento contemplado en el párrafo 2° de este Título.</p> <p>Se entenderá por reclamo toda presentación escrita formulada por un consumidor a través de los canales que disponga el Servicio, cuando afecte el</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>específica. El ejercicio de las denuncias se realizará a título individual, por el consumidor afectado.”.</p> <p>c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos, pasando los actuales inciso quinto y sexto a ser séptimo y octavo, respectivamente:</p> <p>“Las acciones que se interpongan de conformidad con los párrafos 4° y 5° estarán destinadas a que el tribunal competente sancione al proveedor que incurra en infracción, anule las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, ordene el cumplimiento de la prestación de la obligación incumplida, ordene el cese del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, ordene la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.</p> <p>Se considerarán de interés individual tanto las denuncias como las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Las acciones de interés individual sólo procederán en el caso de la infracción al artículo 16, y</p>	<p>7A) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el literal c) del actual numeral 18, que ha pasado a ser 20, por el siguiente:</p> <p>“c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos:</p> <p>“Las acciones que se interpongan de conformidad con los párrafos 4° y 5° estarán destinadas a que el tribunal competente sancione al proveedor que incurra en infracción, anule las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, ordene el cumplimiento de la prestación de la obligación incumplida, ordene el cese del acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, ordene la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.</p> <p>Se considerarán de interés individual tanto las denuncias como las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Las acciones de interés individual sólo procederán en el caso de la infracción al</p>	<p>ejercicio de sus derechos como consumidor.”</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.</p> <p>Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de <u>denuncias y acciones</u> será necesario acreditar el daño.</p> <p>Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.</p>	<p>respecto de la reparación derivada de una infracción acreditada conforme a alguno de los procedimientos regulados en este Título.”.</p> <p>d) Reemplázase en el actual inciso sexto, que pasa a ser octavo, la expresión “denuncias y acciones” por la frase “la comisión de infracciones a la presente ley”.</p> <p>e) Elimínase el inciso final.</p>	<p>artículo 16, y respecto de la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.”.”.</p>	
<p>Artículo 50 A.- Las denuncias <u>presentadas en defensa del interés individual</u> podrán interponerse, a elección del consumidor,</p>	<p>19) Modifícase el artículo 50 A, de la siguiente manera:</p> <p>a) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “presentadas en defensa del interés individual” por la frase “serán interpuestas”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.</p> <p>Lo dispuesto en el inciso anterior 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.</p>	<p>ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones".</p> <p>b) Reemplázase, en el inciso segundo, luego de la frase "los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley," la expresión "en" por la expresión "de las".</p>		
<p>Artículo 50 B.- En lo no previsto por <u>el procedimiento establecido en el párrafo 2°</u> de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N°s 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. <u>En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3°</u> de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en</p>	<p>20) Modifícase el artículo 50 B, de la siguiente manera:</p> <p>a) Reemplázase la expresión "el procedimiento establecido en el párrafo 2°" por la oración "el procedimiento establecido en el párrafo 3° de este Título, se estará a lo dispuesto en la ley N° 19.880, la que tendrá el carácter de supletoria. En lo no previsto en el párrafo 4°".</p> <p>b) Reemplázase la expresión "En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3°" por la oración "En el caso del</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>las normas del Código de Procedimiento Civil.</p>	<p>procedimiento contemplado en el párrafo 5°.</p>		
<p>Artículo 50 C.- <u>La denuncia, querrela o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el párrafo 3° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán comparecer personalmente. En caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas, las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.</u></p>	<p>21) Reemplázase el inciso primero del artículo 50 C, por el siguiente:</p> <p>“La denuncia presentada ante el Servicio Nacional del Consumidor o las acciones ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el párrafo 5° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán hacerlo personalmente. En caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas, las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita.”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica.</p>			
<p>Artículo 50 D.- En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga <u>demanda</u> en contra de una persona jurídica, su notificación se efectuará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.</p>	<p>22) Reemplázase en el artículo 50 D, la expresión “demanda” por la expresión “una acción”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 50 G.- <u>Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.</u></p> <p><u>En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.</u></p>	<p>23) Elimínase el artículo 50 G.</p>		
	<p>24) Agréganse los siguientes párrafos 2° y 3°, nuevos, pasando el actual párrafo 2° a ser el párrafo 4°, y así sucesivamente:</p> <p align="center">“Párrafo 2°</p> <p align="center">Del procedimiento de gestión de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Artículo 50 G.- Todo reclamo formulado ante el Servicio por un consumidor que considere lesionados sus derechos deberá ser siempre sometido previamente al procedimiento que establece el presente párrafo.</p>	<p>8) DEL EJECUTIVO: Para modificar el actual numeral 24, que ha pasado a ser 26, en el siguiente sentido:</p>	<p>32)De la diputada señora Flor Weisse:</p> <p>Para modificar el actual numeral 24, que ha pasado a ser 26, en el siguiente sentido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para suprimir el artículo 50 G-24 2. Para suprimir el artículo 50 G-25 3. Para suprimir el artículo 50 G-26 4. Para suprimir el artículo 50 G-27

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Un reclamo será admitido por el Servicio si:</p> <p>a) Individualiza al consumidor afectado y se encuentra suscrito personalmente o por su mandatario o representante habilitado, y señala el medio electrónico a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones, pudiendo para estos efectos indicar una dirección de correo electrónico, caso en el cual se entenderá éste como domicilio válido para practicar las notificaciones.(*)</p> <p>b) Individualiza al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.</p> <p>c) Contiene una descripción de los hechos concretos que el consumidor estime constitutivos de una o más infracciones a las disposiciones de esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio.</p> <p>d) Incluye los antecedentes mínimos de que disponga el consumidor para acreditar dichas afirmaciones.</p> <p>Si el reclamo no reúne los requisitos</p>	<p>a) Incorporase en la letra a) del inciso segundo del artículo 50 G que agrega, a continuación del punto final, que pasa a ser punto seguido, la expresión “Las asociaciones de consumidores podrán actuar como representantes habilitados, de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 8.””.</p>	<p>5. Para suprimir el artículo 50 G-28</p> <p>6. Para suprimir el artículo 50 G-29</p> <p>7. Para suprimir el artículo 50 G-30</p>

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>precedentes, se requerirá a quien lo formuló para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido.</p> <p><u>Artículo 50 G-1.- Recibido un reclamo, el Servicio dará a conocer su contenido al proveedor, a fin de que, en el plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de la comunicación, entregue una respuesta al tenor del reclamo, y proponga las alternativas de solución que estime convenientes. La propuesta del proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción para efectos de la aplicación del procedimiento regulado en el párrafo siguiente.</u></p> <p><u>La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.</u></p> <p><u>Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, dicho entendimiento se materializará en un acuerdo que deberá constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiendo la acción del reclamante para perseguir la</u></p>	<p>b) Reemplázase el artículo 50 G-1 que agrega, por el siguiente: “Artículo 50 G-1.- Recibido un reclamo, el Servicio dará a conocer su contenido al proveedor, a fin de que, en el plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de la comunicación, entregue una respuesta al tenor del reclamo, y proponga las alternativas de solución que estime convenientes. Antes del vencimiento del plazo, el proveedor podrá solicitar fundadamente y por una sola vez al Servicio su prórroga por hasta diez días hábiles más. La propuesta del proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción para efectos de la aplicación del procedimiento regulado en el párrafo siguiente.</p> <p>La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.</p> <p>Si el consumidor acepta la propuesta del proveedor, dicho entendimiento se materializará en un acuerdo que deberá</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>responsabilidad del proveedor una vez cumplidas sus estipulaciones. La circunstancia de haberse alcanzado un acuerdo entre las partes será certificada por un funcionario del Servicio que haya intervenido en las gestiones a que da lugar el procedimiento que establece este párrafo. El acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. El incumplimiento de los términos de la transacción extrajudicial constituirá una infracción a la presente ley.</u></p> <p><u>Si el consumidor rechaza la propuesta del proveedor o éste no responde el reclamo, tendrá un plazo de quince días desde que se le comunique esta circunstancia para formular una denuncia ante el Servicio, caso en el cual tendrá lugar lo dispuesto en el artículo 50 G-12. Para estos efectos, se entenderá como denuncia la ratificación de dicho reclamo por los medios que disponga el Servicio al efecto.</u></p> <p><u>Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.</u></p>	<p>constar por escrito y tendrá el carácter de transacción extrajudicial, extinguiendo la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad del proveedor. La circunstancia de haberse alcanzado un acuerdo entre las partes constará en un acta que será certificada por un funcionario del Servicio que haya intervenido en el procedimiento, y tendrá mérito ejecutivo. El incumplimiento de los términos del acuerdo contenido en la transacción extrajudicial constituirá una infracción a la presente ley.</p> <p>Si el consumidor rechaza la propuesta del proveedor o éste no responde el reclamo, tendrá un plazo de quince días hábiles desde que se le comunique esta circunstancia para formular una denuncia ante el Servicio de conformidad con lo dispuesto en el inciso siguiente. Para estos efectos, se entenderá como denuncia la ratificación de dicho reclamo, por los medios que disponga el Servicio al efecto.</p> <p>Cuando una mediación sea terminada sin acuerdo, en aquellos reclamos que se hayan tramitado de acuerdo al procedimiento regulado en el Título V, el consumidor podrá presentar una denuncia ante el Servicio</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo 50 G-2.- Para efectos de este párrafo, las comunicaciones se realizarán de conformidad con el artículo 50 G-9.</p> <p>Artículo 50 G-3.- Si el proveedor injustificadamente no responde al reclamo dentro de los diez días señalados en el inciso segundo del artículo 50 G-1, podrá ser sancionado con multa de hasta 100 unidades tributarias mensuales, conforme al procedimiento del párrafo 3° del Título IV.</p> <p>Con todo, si el proveedor responde el reclamo en el tiempo intermedio entre el</p>	<p>dentro del plazo de quince días hábiles contados desde la fecha de la emisión del certificado de término de la mediación al que se refiere el inciso final del artículo 56 M. Dicha denuncia deberá cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 50 G-12. La denuncia podrá ser suscrita personalmente o a través de un representante habilitado, en los términos del artículo 50 G.</p> <p>Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>vencimiento del plazo dispuesto en el inciso primero y el plazo dispuesto para la formulación de la denuncia establecido en el inciso cuarto del artículo 50 G-1, podrá ser sancionado con una multa de hasta 10 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de que aplicarán las disposiciones del artículo 50 G-1 a dicha respuesta.</p> <p>Asimismo, el que proporcione información falsa, será sancionado con la pena de presidio menor en sus grados mínimo a medio. Para la aplicación de dichas penas, el Director Nacional remitirá los antecedentes respectivos al Ministerio Público. Esta comunicación tendrá el carácter de denuncia para los efectos del artículo 53 del Código Procesal Penal.</p> <p>Artículo 50 G-4.- Los funcionarios que realicen labores relacionadas con las gestiones que establece este párrafo deberán guardar reserva de aquellos antecedentes distintos del reclamo formulado por el consumidor y no podrán intervenir en los eventuales procedimientos sancionatorios que establece el párrafo 3° y viceversa.</p> <p>Los funcionarios que infrinjan los</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>deberes a los que se refiere este artículo serán sancionados con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.</p> <p>El Director Nacional dictará las instrucciones a que se refiere el inciso final del artículo 58 para garantizar la división estricta de funciones que ordena esta ley, incluidas las de este párrafo, especialmente en lo relativo al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.</p> <p align="center">Párrafo 3°</p> <p>Del procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor</p> <p>Artículo 50 G-5.- El procedimiento sancionatorio estará a cargo de una subdirección independiente _____ y especializada dentro del Servicio, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. El procedimiento se desarrollará con apego a los principios de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procedimental.</p>		<p align="center">33)Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:</p> <p>Intercálese en el inciso primero del Artículo 50 G – 5 las siguientes palabras ennegrecidas y subrayadas:</p> <p>“Artículo 50 G-5.- El procedimiento sancionatorio estará a cargo de una subdirección independiente <u>del Director Nacional</u> y especializada dentro del Servicio, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. El procedimiento se desarrollará con apego a los principios</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo 50 G-6.- El vicio de procedimiento o de forma sólo afectará la validez de los actos administrativos cuando recaiga en algún requisito esencial del mismo, y sea de tal entidad que genere perjuicio a los interesados. El instructor o la instructora podrá siempre, de oficio o a petición del interesado, corregir los vicios que observe en la sustanciación del procedimiento y subsanar los vicios de forma de que adolezcan los actos que emita, siempre que con ello no se afectaren intereses de terceros.</p> <p>Artículo 50 G-7.- El procedimiento sancionatorio no podrá versar sobre la infracción al artículo 16, sin perjuicio de la interposición de acciones a través de los procedimientos contemplados en los párrafos 4° y 5° de este Título.</p> <p>Artículo 50 G-8.- Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.</p> <p><u>Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por los medios electrónicos en base a la información contenida en un registro</u></p>	<p>c) Reemplázase el artículo 50 G-9 que agrega por el siguiente: “Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base</p>	<p>de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procedimental.”</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>que el Servicio administrará para estos efectos, cuyas características y operatividad serán reguladas mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo.</u></p> <p><u>Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario ante el Servicio que la notificación se practique mediante forma diversa, quien deberá pronunciarse dentro del tercer día y deberá hacerlo de manera fundada en caso de denegar la solicitud. La notificación se realizará en la forma solicitada si fuera posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio que debiera designarse al presentar esta solicitud. En caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.</u></p> <p><u>Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias del Servicio, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente</u></p>	<p>a la información contenida en un registro que el Servicio administrará para estos efectos. Los proveedores que sean requeridos por el Servicio estarán obligados a entregar, en el plazo de diez días hábiles, información actualizada sobre los datos de contacto que solicite. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24. Las características y operatividad del registro serán reguladas mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo.</p> <p>Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario ante el Servicio que la notificación se practique mediante forma diversa. El Servicio deberá pronunciarse dentro del tercer día y cualquier negativa deberá ser fundada.</p> <p>La notificación se realizará en la forma solicitada, si fuere posible, o mediante carta certificada dirigida al domicilio que se designe al presentar la solicitud señalada en</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.</u></p> <p><u>Mediante el reglamento al que se refiere el inciso primero se regulará de qué forma el Servicio deberá practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.</u></p>	<p>el inciso anterior. En caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. La notificación electrónica se entenderá practicada desde el momento de su envío, dejándose expresa constancia en el expediente electrónico, de la fecha y hora de dicho hecho.</p> <p>Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias del Servicio, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.</p> <p>Mediante el reglamento al que se refiere el inciso primero se regulará de qué forma el Servicio deberá practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
		<p>envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.”.</p> <p>• El diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente indicación N°8c1): Para reemplazar el <u>artículo 50 G-9</u>, por el siguiente: “Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro que el Servicio administrará para estos efectos. Los proveedores que sean requeridos por el Servicio estarán obligados a entregar, en el plazo de diez días hábiles, información actualizada sobre los datos de contacto que solicite. Tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, dicho plazo será de quince días hábiles. La negativa o demora injustificada en la</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
		<p>remisión de los antecedentes requeridos será sancionada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24. Las características y operatividad del registro serán reguladas mediante un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento, y Turismo.</p> <p>Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario ante el Servicio que la notificación se practique mediante forma diversa. El Servicio, deberá pronunciarse dentro del tercer día y cualquier negativa deberá ser fundada.</p> <p>La notificación se realizará en la forma solicitada, si fuere posible, o mediante carta certificada dirigida al domicilio que se designe al presentar la solicitud señalada en el inciso anterior. En caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día hábil siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. La notificación electrónica se entenderá practicada desde el momento de su envío, dejándose expresa</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
		<p>constancia en el expediente electrónico, de la fecha y hora de dicho hecho.</p> <p>Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias del Servicio, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.</p> <p>Mediante el reglamento al que se refiere el inciso primero se regulará de qué forma el Servicio deberá practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma.”</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo 50 G-10.- El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor afectado____. El denunciante tendrá la calidad de interesado.</p> <p>Se iniciará de oficio cuando el Servicio, en uso de sus atribuciones, considere que existen fundamentos para estimar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción a las disposiciones de esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio, siempre y cuando no afecten el interés colectivo o difuso.</p> <p>Se iniciará por denuncia cuando el consumidor afectado ratifique su reclamo en los términos del artículo 50 G-1 a través de los medios que disponga el Servicio, y dicha ratificación cumpla con los requisitos para que la denuncia sea declarada admisible de</p>	<p align="center">---DISCUTIDO Y APROBADO---</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicradini, Javiera Morales y Joanna Pérez, formularon las siguientes indicaciones N°8c2) y N°8c3): <p>c2) Incorpórese el inciso primero del artículo 50 G-10 del párrafo 3° del Título IV del proyecto de ley, a continuación de la frase “consumidor afectado”, la siguiente oración: “o de una asociación de consumidores”.</p> <p align="center">---DISCUTIDO Y APROBADO---</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 G-12.</p> <p>Hasta antes de la dictación de la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la denuncia en los términos del artículo 50 G-12, el consumidor afectado podrá comunicar al Servicio su voluntad de no perseverar de ella, en cuyo caso se tendrá por no formulada la denuncia.</p> <p>Artículo 50 G-11.- Si en el marco del procedimiento que establece el párrafo 2° de este Título se suscribe una transacción</p>	<p>c3) Incorpórese el inciso tercero del artículo 50 G-10 del párrafo 3° del Título IV del proyecto de ley, a continuación del punto final, que pasaría a ser seguido, la frase siguiente: “También podrá iniciarse a través de una denuncia presentada por una asociación de consumidores, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 50 G-12, o en el caso de mediaciones frustradas contempladas en el artículo 11 quater”.</p> <p>---DISCUTIDO Y APROBADO---</p> <p>• El diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente indicación N°8c4):</p> <p>Para reemplazar los incisos tercero y cuarto del <u>artículo 50 G-11</u>, por los siguientes:</p> <p>“Si este acuerdo se alcanza antes del plazo para presentar los descargos regulados en el artículo 50 G-17, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>extrajudicial, el Servicio no podrá iniciar otro procedimiento de oficio fundado en los mismos hechos y respecto del mismo consumidor.</p> <p>Si durante el transcurso del procedimiento regulado en este párrafo el consumidor denunciante y el proveedor llegan a un acuerdo, podrán suscribir una transacción extrajudicial en los términos del artículo 50 G-2.</p> <p><u>Si este acuerdo se alcanza antes del plazo para presentar los descargos regulados en el artículo 50 G-17, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la multa aplicable en un ochenta por ciento.</u></p> <p><u>Si este acuerdo se alcanza luego del vencimiento del plazo para formular los descargos, pero antes de dictarse la resolución de término regulada en el artículo 50 G-21, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la multa aplicable en un cincuenta por ciento.</u></p> <p>Artículo 50 G-12.- La denuncia será declarada admisible si:</p>	<p>multa aplicable en un ochenta por ciento. Si el proveedor es una microempresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, no se aplicará multa.”.</p> <p>Si este acuerdo se alcanza luego del vencimiento del plazo para formular los descargos, pero antes de dictarse la resolución de término regulada en el artículo 50 G-21, el Servicio terminará el procedimiento sancionatorio y se rebajará la multa aplicable en un cincuenta por ciento. Si el proveedor es una microempresa no se le aplicará multa.”.</p> <p>d) DEL EJECUTIVO: Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-12 que agrega:</p> <p>i. Reemplázase el literal a) del inciso primero, por el siguiente:</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>a) <u>Está revestida de seriedad, esto es, que existan fundamentos y antecedentes suficientes para estimar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción a esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio, y la infracción no se encuentre prescrita.</u></p> <p>b) El Servicio no tuviere antecedentes de que los hechos importan la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y no se trate del caso indicado en el artículo 50 G-7.</p> <p>c) La infracción no deriva de los mismos hechos ni tiene el mismo fundamento legal que:</p> <p>c.1) Acciones judiciales que se hayan declarado admisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 5° de este Título.</p> <p>c.2) Procedimientos administrativos que puedan derivar en una sanción y que hayan sido iniciados por órganos con competencia para aplicar leyes especiales, cuando las normas de esta ley no sean aplicables de conformidad con la letra a) del artículo 2 bis.</p> <p>c.3) Procedimientos voluntarios colectivos iniciados de conformidad con lo</p>	<p>“a) Ha sido presentada dentro de plazo y está revestida de seriedad, esto es, que existan fundamentos y antecedentes suficientes para estimar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción a esta ley o a las demás normas que le entreguen competencia al Servicio;”.</p> <p>ii. Elimínase el literal c.2) del inciso primero, readequando el orden correlativo del literal siguiente.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo 50 G-13.- La instrucción del procedimiento sancionatorio se realizará por un funcionario abogado o una funcionaria abogada de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio del Servicio, que recibirá el nombre de instructor o instructora.</p> <p>La resolución que dé inicio al procedimiento contendrá una descripción clara y precisa de los hechos que se estimen constitutivos de infracción, la fecha de su comisión o aquella en que haya cesado la conducta que se reprocha, la norma eventualmente infringida, y la sanción que se estima pertinente aplicar. Si el procedimiento se inicia por denuncia, la resolución de inicio además contendrá los elementos que dan cuenta de su admisibilidad.</p> <p>Artículo 50 G-14.- Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas</p>	<p>“c.4) Se trate de mediaciones en curso o que hubieran terminado por acuerdo en los términos del artículo 11 quater. c.5) Se trate de una denuncia que se esté actualmente conociendo ante el juzgado de policía local respectivo, entre las mismas partes y por los mismos hechos”.</p> <p>---DISCUTIDO Y APROBADO---</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>circunstancias o antecedentes que lo justifiquen, el Servicio podrá iniciar acciones colectivas o instruir procedimientos voluntarios colectivos de acuerdo con los párrafos 5° y 6°, respectivamente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 G-22, archivando los antecedentes del procedimiento iniciado de conformidad a este párrafo.</p> <p>En cualquiera de los casos referidos en los artículos anteriores, el Servicio deberá informar a los consumidores de los derechos que disponen, así como los plazos y condiciones para hacerlos valer.</p> <p>Artículo 50 G-15.- El Servicio podrá tramitar bajo un mismo procedimiento aquellos casos individuales que, fundados en distintos hechos, se estimen constitutivos de al menos una misma infracción a la misma norma y se dirijan en contra de un mismo proveedor.</p> <p>Asimismo, el Servicio podrá ordenar la acumulación o desacumulación de procedimientos en curso en los términos del artículo 33 de la ley N° 19.880.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo 50 G-16.- La resolución que dé inicio al procedimiento sancionatorio deberá notificarse al proveedor, su representante legal o al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio, de conformidad con el registro regulado en el artículo 50 G-9.</p> <p>Artículo 50 G-17.- <u>La resolución que dé inicio al procedimiento sancionatorio le conferirá al proveedor el plazo de cinco a quince días para formular los descargos, plazo que se fijará atendiendo a la naturaleza del asunto que se trate. Dicho plazo podrá prorrogarse de oficio o a petición del proveedor, por una sola vez por hasta quince días adicionales.</u></p>	<p align="center">• El diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente indicación N°8d2):</p> <p>Para reemplazar el inciso primero del <u>artículo 50 G-17</u>, por el siguiente: “Artículo 50 G-17.- La resolución que dé inicio al procedimiento sancionatorio le conferirá al proveedor el plazo de cinco a quince días para formular los descargos, plazo que se fijará atendiendo a la naturaleza del asunto que se trate. Dicho plazo podrá prorrogarse de oficio o a petición del proveedor, por una sola vez por hasta quince días adicionales. Si el proveedor es una microempresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N°20.416, el Servicio otorgará dicha prórroga directamente, sin previa solicitud del proveedor.”.¹</p> <p align="center">---DISCUTIDO Y APROBADO---</p>	

¹ En la sesión N°123 Ordinaria de 17 de diciembre de 2024, la comisión acordó modificar la frase “directamente, sin previa solicitud del proveedor” por la expresión “de oficio.”

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>En los descargos se podrán señalar todas las circunstancias o antecedentes de hecho y de derecho que importen la inadmisibilidad de la denuncia, que eximan o atenúen la presunta responsabilidad del proveedor, así como aquellas que nieguen la efectiva ocurrencia de los hechos, o que demuestren que éstos no constituyen infracción, sin perjuicio de nuevos antecedentes que se hagan valer en el curso del procedimiento sancionatorio con el mismo objetivo.</p> <p>El Servicio, de oficio o a petición de parte, podrá dar lugar a todas las diligencias que resulten pertinentes y conducentes para esclarecer los hechos denunciados.</p> <p>Artículo 50 G-18.- En caso de que el proveedor válidamente notificado de acuerdo con el artículo 50 G-16 no compareciere dentro de plazo, personalmente o representado por apoderado, será declarado en rebeldía, sin perjuicio del derecho que le asiste para acceder al expediente a través de los medios expeditos que disponga el Servicio.</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Dicha declaración producirá como efecto que las resoluciones que se dicten durante el procedimiento sancionatorio se entiendan notificadas a su respecto desde la fecha de su dictación.</p> <p>Artículo 50 G-19.- Los hechos objeto del procedimiento y las responsabilidades de los presuntos infractores podrán acreditarse por cualquier medio que sea admisible en derecho y se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.</p> <p>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 antecedentes que se aporten o generen en el procedimiento.</p> <p>Artículo 50 G-20.- Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, el instructor del procedimiento emitirá, dentro del plazo de treinta días hábiles prorrogable una sola vez por el mismo periodo, una resolución en la cual propondrá la absolución, sanción, o el archivo de los antecedentes. Dicha resolución deberá contener lo siguiente:</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>a) La individualización de el o los proveedores contra los que se dirige el procedimiento sancionatorio.</p> <p>b) La relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos.</p> <p>c) La proposición precisa al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio de:</p> <p>c.1.) Las sanciones que estimare procedente aplicar.</p> <p>c.2.) La absolución de uno o más proveedores.</p> <p>c.3.) El archivo de la denuncia cuando existan antecedentes de que los hechos afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores.</p> <p>En ningún caso la resolución a que se refiere el inciso anterior podrá considerar como infracciones aquellos hechos que no guarden conexión con los descritos en la resolución que dio inicio al procedimiento.</p> <p>Artículo 50 G-21.- Emitida la resolución, el instructor del procedimiento elevará el expediente electrónico al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, o a cualquiera</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>de los funcionarios que detenten el mayor grado dentro de la Subdirección que el Subdirector designe para estos efectos, debiendo el funcionario resolver en el plazo de cuarenta y cinco días hábiles. La resolución será fundada en los términos del artículo 50 G-20.</p> <p>No obstante, el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio podrá ordenar la realización de nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un nuevo plazo que no podrá superar los quince días, dando audiencia al investigado, durante el cual se suspenderá el plazo señalado en el inciso anterior.</p> <p>Nadie podrá ser sancionado por hechos que no le hubiesen sido imputados en la resolución del instructor.</p> <p>Artículo 50 G-22.- El procedimiento sancionatorio terminará cuando, durante la instrucción del procedimiento, ocurra alguna de las circunstancias <u>previstas en los literales c).1), c.2) y c.3) del artículo 50 G-12.</u></p> <p>Si acontece lo previsto por el <u>literal c.2)</u>, el Servicio fundará su resolución en</p>	<p>e) DEL EJECUTIVO: Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-22 que agrega:</p> <p>i. Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “previstas en los literales c.1), c.2) o c.3) del artículo 50 G-12.” por la expresión “previstas en los literales c.1), c.2) o d) del artículo 50 G-12.”.</p> <p>ii. Reemplázase, en el inciso segundo, la expresión “literal c.2)” por la expresión “literal d)”.</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>antecedentes precisos y comprobables sobre la existencia de dicho procedimiento.</p> <p>El Servicio podrá solicitar un informe al órgano administrativo respectivo para fundar la terminación, si procediera. El Servicio se pronunciará fundadamente cuando la solicitud de dicho informe sea requerida por un interviniente.</p> <p>El Servicio suspenderá los procedimientos sancionatorios mientras se analicen los antecedentes indicados en los incisos segundo y tercero.</p> <p>En cualquiera de los casos señalados en los incisos anteriores, el Servicio deberá informar a los consumidores denunciantes de los derechos que disponen, los plazos y las condiciones para ejercerlos. No obstante, si las acciones fueron iniciadas por el mismo Servicio, o se trata del procedimiento regulado en el párrafo 6° de este Título, la demanda o resolución de inicio deberá considerar a los consumidores denunciantes, sin necesidad de una nueva intervención por parte de estos.</p> <p>Si acontece lo previsto por el literal c.1), el Servicio mantendrá su legitimación para hacerse parte, a condición de que los procedimientos sancionatorios regulados en</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>este párrafo se hayan archivado en conformidad con el literal c.3) del artículo 50 G-20.</p> <p>Artículo 50 G-23.- La resolución que ponga término al procedimiento en los términos del artículo 50 G-21, junto con resolver el asunto al que este se refiera, podrá ordenar una o más de las siguientes medidas:</p> <p>a) El cese de la o las conductas infractoras.</p> <p>b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.</p> <p>c) La restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la presente ley u otras que le entreguen competencia al Servicio, con reajustes e intereses. En la misma resolución deberá señalarse la modalidad en que el infractor deberá realizar las restituciones que correspondan y los plazos de que dispondrá al efecto. Una vez producida la restitución, no será procedente el ejercicio de acciones judiciales que tengan por finalidad el mismo propósito, sin perjuicio de las acciones de indemnización de perjuicios por los daños causados.</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>d) Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica, vinculada a los hechos concretos de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente.</p> <p>La decisión del Servicio nunca podrá importar la declaración de nulidad de cláusulas contractuales, ni la determinación de la indemnización de perjuicios, materias que serán privativas de los tribunales competentes.</p> <p>Artículo 50 G-24.- Se entenderá que la resolución del Servicio se encuentra firme cuando hayan transcurrido los plazos que disponen los artículos 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27 sin que se hayan interpuesto los correspondientes recursos, desde la notificación de la resolución que se pronuncie sobre ellos, o desde que opere el silencio negativo de conformidad al artículo 65 de la ley N° 19.880.</p>	<p>f) Reemplázase el artículo 50 G-25 que agrega, por el siguiente:</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>Artículo 50 G-25.- Contra las resoluciones que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio o el funcionario que haya designado para estas funciones, durante el proceso administrativo procederán los recursos de reposición y jerárquico, en subsidio, contemplados en el artículo 59 de la ley N° 19.880. Cuando no se deduzca reposición, el recurso jerárquico se interpondrá para ante el Director Nacional del Servicio.</u></p> <p><u>El Servicio se pronunciará sobre el recurso de reposición en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del recurso. El recurso jerárquico, si se interpusiera, deberá ser resuelto en el mismo plazo indicado para el recurso de reposición, y cuando se deduzca en subsidio, dicho plazo se contará desde que se eleven los antecedentes al Director Nacional. Transcurrido dicho periodo sin un pronunciamiento expreso, se entenderá rechazado el recurso.</u></p> <p><u>Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una</u></p>	<p>“Artículo 50 G-25.- Contra las resoluciones que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio o el funcionario que haya designado para estas labores, durante el proceso administrativo sólo procederá el recurso de reposición contemplado en el artículo 59 de la ley N°19.880, no pudiendo interponerse a su respecto el recurso jerárquico.</p> <p>El Servicio se pronunciará sobre el recurso de reposición en un plazo de quince días hábiles, contados desde la recepción del recurso. Transcurrido dicho periodo sin un pronunciamiento expreso, este se entenderá rechazado.”.</p> <p>g) DEL EJECUTIVO: Reemplázase el artículo 50 G-26 que agrega, por el siguiente:</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiera interpuesto subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar de ilegalidad.</u></p> <p><u>El consumidor (*) o el proveedor podrán siempre impugnar el contenido de la resolución de término. A elección del afectado, el reclamo de ilegalidad se interpondrá ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor o el proveedor; y si se interpusieran reclamos de ilegalidad en juzgados de policía local con distintas competencias territoriales, será conocido por aquel en que se haya radicado de acuerdo con el artículo 109 del Código Orgánico de Tribunales.</u></p> <p><u>La reclamación deberá presentarse dentro del plazo fatal e individual de diez días, contado desde la notificación de la resolución respectiva, de la dictación del certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado.</u></p> <p><u>Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos</u></p>	<p>“Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, el afectado podrá reclamar de ilegalidad. El consumidor o el proveedor podrán siempre impugnar el contenido de la resolución de término. A elección del afectado, el reclamo de ilegalidad se interpondrá ante el juzgado de policía local que corresponda al domicilio del consumidor o el proveedor; y si se interpusieran reclamos de ilegalidad en juzgados de policía local con distintas competencias territoriales, será conocido por aquel en que se haya radicado de acuerdo con el artículo 109 del Código Orgánico de Tribunales.</p> <p>La reclamación deberá presentarse dentro del plazo fatal e individual de quince días hábiles, contado desde la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición, la dictación del certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido interpuesto o no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado.</p> <p>Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.</u></p> <p><u>No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme. No se encontrará firme hasta que se dicte sentencia de término sobre el reclamo de ilegalidad, si se interpusiese.</u></p> <p><u>La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el párrafo 4º de este Título, previo examen de admisibilidad, para lo cual el reclamante señalará en su escrito, con precisión, el acto reclamado, la disposición que supone infringida, la forma en que se ha producido la infracción, y las razones por las cuales ésta les perjudica. Cuando corresponda, el reclamante deberá acompañar el certificado que acredite que el recurso jerárquico o el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado. El tribunal rechazará de plano el reclamo de ilegalidad si la presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.</u></p> <p><u>La resolución que admita a tramitación la</u></p>	<p>resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.</p> <p>No podrá exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme. No se encontrará firme hasta que se dicte sentencia de término sobre el reclamo de ilegalidad, si se interpusiese.</p> <p>La reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el Párrafo 4º de este Título, previo examen de admisibilidad, para lo cual el reclamante señalará en su escrito, con precisión, el acto reclamado, la disposición que supone infringida, la forma en que se ha producido la infracción, y las razones por las cuales ésta les perjudica. Adicionalmente, cuando corresponda, el reclamante deberá acompañar la resolución que resuelve el recurso de reposición, el certificado que acredite que el recurso de reposición no ha sido interpuesto o no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado. El tribunal rechazará de plano el reclamo de ilegalidad si la</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>reclamación será notificada por carta certificada a la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio. La Subdirección de Procedimiento Sancionatorio acompañará el expediente administrativo antes de la audiencia de conciliación, contestación, y prueba.</u></p> <p><u>En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieran. El proceso al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.</u></p> <p><u>Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo con el monto de lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.</u></p>	<p>presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.</p> <p>La resolución que admita a tramitación la reclamación será notificada por carta certificada a la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. A los demás intervinientes se les notificará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 H. La Subdirección de Procedimiento Sancionatorio acompañará el expediente administrativo antes de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.</p> <p>En dicha resolución se deberá indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieren. El proceso al que se sujete el conocimiento de tales acciones se acumulará de oficio a la reclamación, substanciándose ambas conforme al mismo procedimiento.”.</p> <p align="center">• Los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicradini, Javiera Morales y Joanna Pérez,</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>Artículo 50 G-27.- En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso final del artículo 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. Dicha solicitud deberá presentarse dentro del plazo de cinco días contados desde la certificación de recepción del expediente por la Corte de Apelaciones. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día</u></p>	<p>formularon las siguientes indicación N°8g1):</p> <p>“Incorpórese el inciso segundo del <u>artículo 50 G-26</u> del párrafo 3° del Título IV del proyecto de ley, luego de la palabra “El consumidor,” la siguiente frase “la asociación de consumidores”.</p> <p>h) DEL EJECUTIVO: Reemplázase el artículo 50 G-27 que agrega, por el siguiente:</p> <p>“Artículo 50 G-27.- Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. Para estos efectos la cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo pedido por indemnización de perjuicios o, en su defecto, en base a la multa impuesta por el Servicio.</p> <p>En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.</u> <u>En la revisión de la apelación a que se refiere este artículo no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil.</u></p> <p>Artículo 50 G-28.- <u>Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 50 G-11, si dentro de los diez</u></p>	<p>interpondrá dentro del plazo de cinco días hábiles. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud de alegatos de cualquiera de las partes. Dicha solicitud deberá presentarse dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la certificación de recepción del expediente por la Corte de Apelaciones. Si se diere lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.</p> <p>En la revisión de la apelación a que se refiere este artículo no procederá la causal de suspensión contemplada en el artículo 165 N°5 del Código de Procedimiento Civil.”.</p> <p>i) Reemplázase el <u>inciso primero</u> del artículo 50 G-28 que agrega, por el siguiente: “Artículo 50 G-28.- Si dentro de los diez días hábiles siguientes a la dictación de la resolución de término, el proveedor acredita</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p><u>días siguientes a la dictación de la resolución de término, el proveedor acredita el cumplimiento de lo indicado en los literales a) y c) del artículo 50 G-23, se rebajará la multa impuesta en un treinta y cinco por ciento. La rebaja ascenderá a diez por ciento para el caso de que estas circunstancias se acrediten dentro de los diez días desde que la resolución quede firme.</u></p> <p><u>Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, y siempre que no se hubieran configurado las agravantes señaladas en el inciso quinto del artículo 24, las multas a que se refiere la letra b) de este artículo serán reemplazadas por la participación obligatoria del titular o representante legal de la empresa de menor tamaño, y/o de uno o más de sus trabajadores, en un programa de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizado por el Servicio Nacional del Consumidor.</u></p> <p>Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado no participara en el programa de</p>	<p>el cumplimiento de lo indicado en los literales a) y c) del artículo 50 G-23, se rebajará la multa impuesta en un treinta y cinco por ciento. La rebaja ascenderá al diez por ciento para el caso en que estas circunstancias se acrediten dentro de los diez días hábiles desde que la resolución quede firme.”.</p> <p>• El diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente indicación N°8i1):</p> <p>Para reemplazar los incisos primero y segundo del <u>artículo 50 G-28</u>, por los siguientes:</p> <p>“Artículo 50 G-28.- Si dentro de los diez días hábiles siguientes a la dictación de la resolución de término, el proveedor acredita el cumplimiento de lo indicado en los literales a) y c) del artículo 50 G-23, se rebajará la multa impuesta en un treinta y cinco por ciento. En caso de tratarse de una microempresa en los términos del artículo segundo de la ley N°20.416 no se le aplicará multa.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un veinticinco por ciento de su valor.</p> <p>Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un setenta por ciento, y el Servicio deberá otorgar facilidades de hasta cuatro años, para el pago en cuotas periódicas de la multa efectivamente impuesta. Alternativamente, el Servicio podrá otorgar un plazo mayor para pagar la totalidad de la multa. Asimismo, para determinar las facilidades o el plazo anteriormente señalados, el Servicio atenderá a la naturaleza de la infracción, el monto de la multa, y el tamaño de la empresa.</p> <p>Lo señalado en este artículo es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.</p> <p>Artículo 50 G-29.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa u ordenen</p>	<p>Si se acredita el cumplimiento de las circunstancias señaladas en el inciso anterior dentro de los diez días hábiles desde que la resolución quede firme, la rebaja de la multa será de un diez por ciento. En caso de tratarse de una microempresa en los términos del artículo segundo de la ley N° 20.416, la rebaja de la multa será de un cincuenta por ciento.</p> <p>Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, y siempre que no se hubieran configurado las agravantes señaladas en el inciso quinto del artículo 24, las multas a que se refiere la letra b) de este artículo serán reemplazadas por la participación obligatoria del titular o representante legal de la empresa de menor tamaño, y/o de uno o más de sus trabajadores, en un programa de capacitación sobre derechos y deberes de los consumidores realizado por el Servicio Nacional del Consumidor. Las microempresas podrán ejercer este derecho hasta por tres veces respecto de una misma</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>cualquiera de las medidas señaladas en el artículo 50 G-23 tendrán mérito ejecutivo.</p> <p align="center"><u>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 los artículos 50 G-23, 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27.</u></p> <p>El retardo en el pago de estas multas devengará los intereses y reajustes establecidos en el artículo 53 del Código Tributario, desde que se hubiera hecho exigible.</p> <p>La Tesorería General de la República</p>	<p>infracción y, en estos casos, la agravante de la letra a) del inciso quinto del artículo 24 no impedirá que se otorgue este beneficio.”.</p> <p>j) DEL EJECUTIVO: Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-29 que agrega:</p> <p>i. Reemplázase el <u>inciso segundo</u> por el siguiente:</p> <p>“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 hábiles, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 50 G-24, 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>hará uso del mecanismo contemplado en el artículo 6 del Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías, cuyo texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda.</p> <p align="center"><u>El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado ante la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible, ya sea porque no se interpusieron los recursos de los artículos 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27, o porque ya fueron resueltos mediante sentencia firme.</u></p> <p>El cumplimiento de las resoluciones que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 G-23, con excepción de las multas, se llevará a efecto en conformidad al procedimiento establecido en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, ante el juzgado de policía local correspondiente al</p>	<p>ii. Reemplázase el <u>inciso quinto</u> por el siguiente:</p> <p>“El cumplimiento de las resoluciones a que se refiere el inciso primero, incluido el pago de las multas, deberá ser acreditado a través de los medios que el Servicio disponga al efecto, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que aquél fuere exigible, ya sea porque no se interpusieron los respectivos recursos, o porque ya fueron resueltos mediante sentencia firme.”.</p> <p>iii. Agrégase en el <u>inciso sexto</u>, a continuación del punto final, que pasa a ser una coma, la expresión “ pudiendo solicitarlo tanto el consumidor como el Servicio.”.</p>	<p>34)De la diputada señora Ana María Bravo:</p> <p>Para agregar un inciso final, nuevo, en el artículo 50 G-29:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>domicilio del consumidor (*).</p> <p>Artículo 50 G-30.- Si el Servicio llegara a tomar conocimiento de hechos que únicamente pudieran constituir una infracción de disposiciones legales o reglamentarias distintas a las contenidas en esta ley, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, procederá a denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos sectoriales o instancias jurisdiccionales respectivas. Por su parte, si un organismo sectorial llegara a tomar conocimiento de hechos que pudieran constituir una infracción a disposiciones</p>		<p>“El proveedor condenado deberá acreditar ante el tribunal el cumplimiento íntegro y oportuno de las sentencias definitivas o equivalentes jurisdiccionales ejecutoriadas. Para ello, deberá presentar los antecedentes que respalden dicho cumplimiento dentro del plazo fijado por el tribunal, bajo apercibimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 240 del Código de Procedimiento Civil.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.</p> <p>En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.</p> <p>Lo dispuesto en este artículo debe entenderse en conformidad con lo establecido en el artículo 2° bis y no afectará en modo alguno el inicio de los demás procedimientos contemplados en este título.”.</p>		
<p>Artículo 50 H.- El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieron lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.</p> <p>El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito.</p> <p>En los casos en que no resulte posible</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar , y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y éste se encuentre en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los números 2), 3) y 4) del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales.</p> <p>En este procedimiento no será admisible</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>la reconvencción del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluidas la presentación y el examen de testigos, cuya lista podrá presentarse hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.</p> <p>En el aludido comparendo, el tribunal podrá distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.</p>			<p align="center">35)De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:</p> <p>Reemplázase en el artículo 50 H inciso quinto de la ley N° 19.496, la palabra “podrá” por “deberá”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal y sin paralizar su curso, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá dictar sentencia definitiva dentro de los treinta días siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente para realizar diligencias (*)</p> <p>Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales.</p>			<p>36)De la diputada señora Ana María Bravo:</p> <p>Para agregar en el inciso sexto del artículo 50 H, luego del punto final que pasa a ser seguido, la oración:</p> <p>“Declarada la responsabilidad infraccional del proveedor, éste deberá pagar las costas del proceso al demandante.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p align="center"><i>(Párrafo 2° (4°) Del procedimiento ante los Juzgados de Policía Local)</i></p> <p><u>Artículo 50 I.- El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A.</u></p>	<p>25) Reemplázase el artículo 50 I por el siguiente:</p> <p>“Artículo 50 I.- Si, de conformidad a lo establecido en este párrafo, se promueve un juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido declarada por el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución que no haya sido reclamada de ilegalidad, se presumirá la existencia del hecho que dio lugar a la infracción y la participación del proveedor en la misma.</p> <p>El tribunal que esté conociendo el procedimiento oficiará al Servicio Nacional del Consumidor para que, en un plazo no inferior a quince días hábiles, aporte los antecedentes que consten en el expediente administrativo.”.</p>		
<p>Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:</p> <p>1.- Se iniciará por demanda presentada por:</p> <p>a) <u>El Servicio Nacional del Consumidor</u>;</p> <p>b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su directorio para hacerlo, o</p> <p>c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.</p> <p>El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.</p> <p>2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez</p>			<p>37) De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:</p> <p>a) Elimínese del artículo 51 N° 1 letra a) que señala que el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores se iniciará por demanda presentada por “El Servicio Nacional del Consumidor”.</p> <p>b) Reemplázase las letras b) y c) del artículo 51 N°1, que pasan a ser “a)” y “b)”, respectivamente.</p> <p>c) Elimínese toda referencia al Servicio Nacional del Consumidor en el párrafo 3° del título IV, que alude al procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.</p> <p>Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han provocado dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba.</p> <p>Con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, el Servicio pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados un sistema de registro rápido y expedito, que les permita acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los párrafos siguientes. Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio del derecho</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consagrado en el párrafo 4°.</p> <p>En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá establecer un monto mínimo común, para lo cual, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba. Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.</p> <p>En caso de que se estableciere un monto mínimo común, aquellos consumidores que consideren que su afectación supera dicho monto mínimo podrán perseguir la diferencia en un juicio posterior que tendrá como único objeto dicha determinación, sin que pueda discutirse en él la procedencia de la indemnización. Este procedimiento se llevará a cabo ante el mismo tribunal que conoció de la causa principal, de acuerdo a las normas del procedimiento sumario, en el que no será procedente la reconvención; o ante el juzgado de policía local competente de acuerdo a las reglas</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>generales, a elección del consumidor.</p> <p>El proveedor podrá efectuar una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que, de conformidad a los párrafos anteriores, considerará un monto mínimo común para todos los consumidores afectados. Dicha propuesta podrá diferenciar por grupos o subgrupos de consumidores, en su caso, y podrá realizarse durante todo el juicio.</p> <p>3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo podrá hacerse parte en el mismo. Asimismo, podrá comparecer cualquier consumidor que se considere afectado para el solo efecto de hacer reserva de sus derechos.</p> <p>4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.</p> <p>5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>presente párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.</p> <p>6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.</p> <p>7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.</p> <p>Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.</p> <p>No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.</p> <p>El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.</p> <p>Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.</p> <p>El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.</p> <p>8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.</p> <p>9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.</p> <p>10.- De conformidad con lo dispuesto en el Título V del Libro II del Código de</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Procedimiento Civil, en casos calificados y sólo una vez admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio. Para tal efecto, el demandante deberá acompañar antecedentes que constituyan a lo menos presunción grave del derecho que se reclama.</p> <p>No obstante lo dispuesto en el artículo 30 del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, y sin perjuicio de las acciones individuales que procedan, la acción de indemnización de perjuicios que se ejerza ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, con ocasión de infracciones a dicho cuerpo normativo, declaradas por una sentencia definitiva ejecutoriada, podrá tramitarse por el procedimiento establecido en este párrafo cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Las</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>resoluciones que dicho tribunal dicte en este procedimiento, salvo la sentencia definitiva, sólo serán susceptibles del recurso de reposición, al que podrá darse tramitación incidental o ser resuelto de plano. Sólo serán susceptibles de recurso de reclamación en este caso, para ante la Corte Suprema, la sentencia definitiva y aquellas resoluciones que pongan término al procedimiento o hagan imposible su continuación.</p> <p>Para interponer la acción a que se refiere el inciso anterior, no será necesario que los legitimados activos señalados en el numeral 1 de este artículo se hayan hecho parte en el procedimiento que dio lugar a la sentencia condenatoria.</p> <p>Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.</p> <p>Los proveedores demandados estarán</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.</p>			
<p align="center"><i>(Párrafo 3º Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores)</i></p> <p>Artículo 53.- En la misma resolución en que se rechace la reposición interpuesta contra la resolución que declaró admisible la demanda y se ordene contestar o se tenga por contestada la misma, cuando dicho recurso no se haya interpuesto, el juez ordenará al demandante que, dentro</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>de décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de comunicación nacional, regional o local, escrito, electrónico o de otro tipo, que asegure su adecuada difusión y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. El aviso en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor se deberá mantener publicado hasta el último día del plazo señalado en el inciso cuarto de este artículo.</p> <p>Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El tribunal de primera instancia que declaró admisible la demanda; b) La fecha de la resolución que declaró admisible la demanda; c) El nombre, rol único tributario o cédula nacional de identidad, profesión u oficio y domicilio del representante del o de los legitimados activos; d) El nombre o razón social, rol único 			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>tributario o cédula nacional de identidad, profesión, oficio o giro y domicilio del proveedor demandado;</p> <p>e) Una breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal;</p> <p>f) El llamado a los afectados por los mismos hechos para hacerse parte o para que hagan reserva de sus derechos, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él, y</p> <p>g) La información de que el plazo para comparecer es de veinte días hábiles a contar de la fecha de la publicación.</p> <p>Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso primero, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.</p> <p>El plazo para hacer uso de los derechos que confiere el inciso primero de este artículo será de veinte días hábiles contados desde la publicación del aviso en</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>el medio de circulación nacional, y el efecto de la reserva de derechos será la inoponibilidad de los resultados del juicio.</p> <p>Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:</p> <p>1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales . Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y</p> <p>2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.</p>	<p>26) Intercálase en el numeral 1) del inciso quinto del artículo 53, a continuación de la oración “Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales” y antes del punto seguido, la expresión “tramitados ante juzgados de policía local”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.</p> <p>Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.</p> <p>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.</p> <p><u>Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la</u></p>	<p>27) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:</p> <p>“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto</p>	<p>9) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 27, que ha pasado a ser 29, por el siguiente: “29) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:</p> <p>“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.</u></p> <p>En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.</p> <p>Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero</p>	<p>del procedimiento regulado en este párrafo, deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores, pronunciándose especialmente sobre lo dispuesto en la letra e) del artículo 3. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.”.</p>	<p>del procedimiento regulado en este párrafo, deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores, pronunciándose especialmente sobre lo dispuesto en la letra e) del inciso primero del artículo 3. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.”.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.</p>			
<p>Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:</p> <p>a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.</p> <p>b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 A y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda. En aquellos casos en que concurren las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente.</p> <p>d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.</p> <p>e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.</p>		<p>10) DEL EJECUTIVO: Para agregar el siguiente numeral 30, nuevo, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:</p> <p>“30) Incorpórase, en el inciso primero del artículo 53 C, la siguiente letra f), nueva:</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>(*)</p> <p>En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas. En este último caso, la sentencia deberá establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor, pudiendo imponer al proveedor la carga de mandar a un tercero independiente para la ejecución de dichas acciones, a su costa y con la aprobación del tribunal. El proveedor deberá transferir la totalidad de</p>		<p>“f) Acogida total o parcialmente la demanda deberán imponerse las costas a la parte demandada y, si son varios los demandados, corresponderá al tribunal determinar la proporción en que deberán pagarlas.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. La sentencia deberá establecer, además, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.</p> <p>Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.</p> <p>Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo.</p>			
<p>Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos,</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>contados desde el último aviso.</p> <p>Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos para perseguir la responsabilidad civil, tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación se tramitará de acuerdo al <u>procedimiento establecido en el párrafo 2°</u> del presente Título IV. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de éstos.</p> <p>Quien ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.</p>	<p>28) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 54 C la expresión “procedimiento establecido en el párrafo 2°” por la expresión “procedimiento establecido en el párrafo 4°”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p align="center"><i>(TÍTULO V</i> <i>Del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias)</i></p> <p>Artículo 55.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:</p> <p>1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;</p> <p>2.- Que cuenten con un servicio de</p>		<p>11) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el actual numeral 29, que ha pasado a ser 32, por el siguiente: “32) Reemplázase el actual Título V, por el siguiente: “Título V. De las mediaciones individuales Párrafo 1. De la mediación individual</p> <p>Artículo 55.- Las asociaciones de consumidores autorizadas y las personas jurídicas que tengan como giro exclusivo la prestación de los servicios de mediación y resolución de conflictos, que en adelante se denominarán centros de mediación, que cumplan con lo dispuesto en el presente Título, podrán realizar mediaciones individuales a solicitud de un consumidor o de una micro o pequeña empresa en los términos del artículo segundo de la ley N° 20.416, a las cuales les aplicarán todas las disposiciones de este Título que hagan referencia al consumidor. La mediación será voluntaria tanto para el consumidor como para el proveedor. Este derecho es sin perjuicio de la obligación del proveedor contemplada en del artículo 12 bis.</p>	<p>38)De la diputada señora Flor Weisse:</p> <p>Para reemplazar el actual numeral 29, que ha pasado a ser 32, por el siguiente: “Reemplázase el actual Título V, por el siguiente: “Título V. De las mediaciones individuales Párrafo 1. De la mediación individual</p> <p>Artículo 55.- Para efectos del presente Título, se entenderá por mediación el sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial llamado mediador, sin poder decisorio, colabora con las partes, y les facilita la búsqueda, por sí mismas, de una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Cualquiera de las partes podrá recurrir a un centro de mediación para solicitarle una instancia de mediación de conflictos de forma previa a la</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y</p> <p>3.- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.</p> <p>Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:</p> <p>1.- Tarjetas de crédito y de débito.</p> <p>2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y</p>		<p>Artículo 55 A.- Para efectos del presente Título, se entenderá por mediación el sistema de resolución de conflictos extrajudiciales por medio del cual una persona imparcial, sin poder decisorio, denominada mediadora, con conocimiento cierto del conflicto, actúa como amigable componedor entre un consumidor y un proveedor, procurando generar consenso y acuerdo sobre la óptima solución del conflicto de consumo.</p> <p>Las mediaciones individuales serán gratuitas para los consumidores.</p> <p>Artículo 55 B.- Las mediaciones individuales se regirán por los principios de voluntariedad, gratuidad para el consumidor, imparcialidad, buena fe, publicidad, celeridad y economía procesal, desformalización, e indemnidad del consumidor.</p> <p>En caso de hacer uso de sistemas de inteligencia artificial, como herramienta de apoyo al sistema de resolución de conflictos extrajudiciales, se deberá informar de manera clara y precisa al consumidor sobre ello, para que esté consciente de estar</p>	<p>presentación de un recurso judicial o una denuncia administrativa.</p> <p>Las mediaciones serán voluntarias tanto para los consumidores como para los proveedores. Con todo, serán siempre gratuitas para los consumidores que participen como parte.</p> <p>Artículo 55 A.- Todas las declaraciones, verbales y escritas, que emitan el mediador, las partes y cualquier interviniente en el proceso de mediación serán confidenciales y tendrán el carácter de reservadas, siendo tratadas como información amparada por el secreto profesional del mediador.</p> <p>Serán igualmente confidenciales y reservados todos los documentos e instrumentos privados que se generen en el proceso de mediación, ya sea por las partes, por el mediador o por un tercero. Los documentos e instrumentos otorgados o generados con anterioridad no quedarán afectos al secreto y su uso y valor probatorio en</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>líneas de crédito.</p> <p>3.- Cuentas de ahorro.</p> <p>4.- Créditos hipotecarios.</p> <p>5.- Créditos de consumo.</p> <p>6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda.</p> <p>7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.</p> <p>Artículo 55 A.- El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para</p>		<p>comunicándose o interactuando con una máquina. El desarrollo y utilización de estos sistemas deberá evitar todo tipo de sesgos con el fin de asegurar un trato digno y evitar la discriminación ilegal o arbitraria. Asimismo, deberá asegurar la entrega de información veraz, oportuna y transparente al consumidor y el resguardo de su libertad de elección y seguridad en el consumo.</p> <p>Artículo 55 C.- Las mediaciones sólo se iniciarán previa solicitud escrita del consumidor ante una asociación de consumidores o un centro de mediación registrado, cuando este otorgue su consentimiento libre, informado y específico. El proveedor, por su parte, siempre debe aceptar participar en ellas. Los proveedores podrán celebrar contratos de prestación de servicios de mediación con una o varias asociaciones de consumidores o centros de mediación que se encuentren registrados y ofrecer la realización de estas ante alguno de ellos. En ningún caso esta opción podrá restringir el derecho de libre elección del consumidor.</p>	<p>un juicio posterior se registrará por las reglas generales. La violación a la obligación de reserva dispuesta en los incisos primero y segundo precedentes será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de las sanciones administrativas que sean procedentes. Igualmente, las partes, de común acuerdo y en un mismo acto conjunto podrán sustraer todo o parte de los antecedentes sujetos al deber de confidencialidad establecido en este artículo.</p> <p>Artículo 55 B.- La mediación se organizará del modo en que las partes mejor lo convengan. El mediador gozará de amplias facultades para impulsar el proceso eficientemente, resguardar los intereses de las partes y velar activamente por la sujeción del procedimiento a los principios de la mediación. El centro de mediación estará facultado para disponer la celebración de las</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.</p> <p>Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.</p> <p>Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.</p> <p>Artículo 55 B.- El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los</p>		<p>El reglamento al que alude el artículo 56 I regulará las características que deberán contener los referidos contratos de prestación de servicios de mediación.</p> <p>Artículo 55 D.- Al momento de celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación, los proveedores deberán informar el derecho de los consumidores de acudir a los organismos públicos competentes, conforme a lo señalado en el artículo 3 letra g). Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita. Los proveedores deberán informar al consumidor de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, las consecuencias de la mediación reguladas en el presente Título. Adicionalmente, deberán informar la identificación de la o las asociaciones de consumidores o del o los centros de mediación con quienes mantengan una relación contractual en los términos del inciso segundo del artículo 55 C. Asimismo, los centros de mediación y asociaciones de consumidores registrados deberán mantener a disposición de los</p>	<p>audiencias que estime necesarias para llegar a un acuerdo. Con todo, el proceso de mediación en su totalidad no podrá extenderse por más de tres meses.</p> <p>Artículo 55 C.- De prosperar la mediación, el mediador extenderá un acta que deberá ser suscrita por todos los intervinientes y que tendrá, para todos los efectos, mérito de sentencia firme o ejecutoriada. El acuerdo de mediación únicamente podrá ser entregado a las partes que participaron en el proceso de mediación o a un tercero que cuente con autorización otorgada por todas las partes de la mediación ante un ministro de fe.</p> <p>Artículo 55 D.- En caso de no prosperar la mediación, el centro de mediación levantará un informe que detallará las características del conflicto, la posición de las partes, las fórmulas de mediación analizadas y las posturas de</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.</p> <p>El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC.</p> <p>Artículo 55 C.- El sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del Director del Servicio Nacional del Consumidor.</p> <p>La pérdida o revocación del sello</p>		<p>consumidores el listado de aquellos proveedores con los que mantienen una relación contractual, en los términos del inciso anterior.</p> <p>Artículo 55 E.- La mediación no podrá recaer sobre los siguientes asuntos:</p> <p>1) Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de una ley, tales como 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.</p> <p>2) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna asociación de consumidores.</p> <p>3) Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.</p> <p>Artículo 55 F.- Todas las declaraciones, verbales y escritas, que emitan el mediador,</p>	<p>las partes respecto de aquellas. Este informe será público.</p> <p>Artículo 55 E.- Podrán desempeñarse como mediadores en conformidad a esta ley aquellas personas naturales que:</p> <p>1. Sean funcionarios que cumplan este rol e integren el Poder Judicial, según el estatuto respectivo; o</p> <p>2. Se encuentren inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador estará disponible para realizar su función.</p> <p>La inscripción del mediador durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.</p> <p>El mediador, según corresponda, será elegido de la nómina señalada, por el proveedor y el consumidor de común</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 E; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de</p>		<p>las partes y cualquier interviniente en el proceso de mediación serán confidenciales y tendrán el carácter de reservadas, siendo tratadas como información amparada por el secreto profesional del mediador, con excepción de lo dispuesto en el artículo 56 G. Serán igualmente confidenciales y reservados todos los documentos e instrumentos privados que se generen en el proceso de mediación, ya sea por las partes, por el mediador o por un tercero.</p> <p>Los documentos e instrumentos otorgados o generados con anterioridad al proceso de mediación no quedarán afectos al secreto y su uso y valor probatorio en un juicio posterior se regirá por las reglas generales, con excepción de lo dispuesto en el artículo 56 G.</p> <p>La violación a la obligación de reserva por parte del mediador dispuesta en los incisos primero y segundo precedentes será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.</p> <p>Si la infracción la cometieren las partes o aquellos terceros que han intervenido en el procedimiento, sufrirán la pena de reclusión</p>	<p>acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores inscritos en la nómina.</p> <p>Además, todos los mediadores deberán contar con un título profesional de una carrera de al menos 8 semestres de duración, debidamente acreditada en conformidad a la ley N°20.129. Igualmente, los mediadores deberán tener al menos 5 años de experiencia profesional y un postítulo o capacitación referido a mediación, otorgado por una universidad debidamente acreditada.</p> <p>Los recursos para el pago de los honorarios del mediador serán de</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consumidores. El reglamento previsto en el número 4 del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.</p> <p>La resolución del Director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.</p> <p>La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.</p>		<p>menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.</p> <p>Párrafo 2. De las instituciones registradas</p> <p>Artículo 56.- Sólo podrán realizar mediaciones individuales las asociaciones de consumidores y los centros de mediación que se encuentren registradas en conformidad con el presente párrafo. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo mantendrá actualizada y disponible en su página web un listado de las instituciones registradas, su información de contacto, así como los proveedores con los que mantengan contratos para la prestación de servicios de mediación.</p> <p>Artículo 56 A.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán solicitar la inscripción en el registro al que alude el inciso primero del artículo anterior ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En la solicitud de inscripción, la asociación de consumidores y el centro de mediación deberán acompañar los antecedentes que</p>	<p>cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores que hayan conocido de la solicitud. Los servicios del mediador serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.</p> <p>Artículo 55 G.- El mediador, previo a aceptar su encargo, deberá expresar a las partes si tiene o no algún vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta quinto grado inclusive, si mantiene amistad, enemistad o relación comercial o profesional con alguna de las partes, así como todo</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 55 D.- Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero con sello SERNAC, sin tenerlo, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.</p> <p>Artículo 56.- El servicio de atención al cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso primero del artículo 55 será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.</p> <p>El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante</p>	<p>29) Reemplázase el inciso final del artículo 56 por el siguiente:</p>	<p>acrediten la creación, constitución u organización del mismo, así como la propuesta de reglamento interno que alude el artículo 56 B.</p> <p>El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo evaluará cada solicitud, procediendo al registro si se da cumplimiento a los requisitos establecidos en la presente ley. Para la revisión de los requisitos contemplados en las letras d), e) y f) del artículo 56 B, podrá solicitar un informe al Servicio Nacional del Consumidor.</p> <p>El registro de las asociaciones de consumidores y los centros de mediación durará cinco años contados desde su incorporación al mismo, quedando cancelada su inscripción, de pleno derecho, una vez vencido el mencionado plazo.</p> <p>Con todo, el centro de mediación registrado podrá solicitar, dentro de los seis meses previos al vencimiento de dicho plazo, la renovación del registro por otros cinco años, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 56 E.</p> <p>Artículo 56 B.- Para su inscripción en el registro, las asociaciones de consumidores y</p>	<p>antecedente que razonablemente pueda ser susceptible de afectar su imparcialidad o falta de idoneidad para desempeñar su cometido.</p> <p>El mediador quedará inhabilitado para prestar servicios profesionales a alguna de las partes del proceso de mediación dentro del periodo de un año contado desde el término de la misma.</p> <p>Igualmente, cualquiera de las partes podrá manifestar por escrito y dentro de tercero día desde el nombramiento, su oposición al mediador designado en razón de encontrarse éste en alguna de las situaciones previstas en los dos incisos precedentes. Esta solicitud será resuelta de plano por el juez competente o por el órgano directivo del centro de mediación, según corresponda, dentro de tercero día. En caso de aceptarse la oposición, la Unidad de Atención de Público y Mediación o el centro de mediación respectivo, según corresponda,</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.</p> <p>El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.</p> <p>En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.</p>	<p>“En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor podrá sancionar al proveedor con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”.</p>	<p>los centros de mediación deberán acompañar un reglamento interno que contenga, a lo menos, las siguientes materias:</p> <p>a) La función de administrar las mediaciones que se sometan a su conocimiento en conformidad a la ley.</p> <p>b) Una nómina de mediadores, que deberá estar compuesta por al menos cinco personas.</p> <p>c) Los requisitos que deberán cumplir las personas interesadas en integrar la nómina de mediadores, dentro de los cuales se deberán incluir las exigencias contempladas en el artículo 56 I.</p> <p>d) Una descripción del proceso de tramitación de las solicitudes de mediación, que deberá regular las etapas en que se prestará el servicio, respetando lo dispuesto en la presente ley y reglamento.</p> <p>e) Un código de ética de los mediadores que, a lo menos, deberá desarrollar el contenido de los principios de la mediación, el régimen de inhabilidades de los mediadores, las medidas disciplinarias que los afectan y el proceso para hacerlas efectivas. El código de ética deberá</p>	<p>procederá a una nueva designación de mediador.</p> <p>Si el mediador incumple lo dispuesto en los primeros dos incisos del presente artículo, se aplicará el régimen propio aplicable a los funcionarios del Poder Judicial o la sanción dispuesta en el código de ética del centro de mediación respectivo, según corresponda.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Artículo 56 A.- El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.</p> <p>El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.</p> <p>La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.</p>		<p>contemplar como mínimo las inhabilidades reguladas en el párrafo 3 del presente Título.</p> <p>f) Las atribuciones, composición y funciones particulares de los órganos de administración del centro y de aquellos que realizarán el control ético a los mediadores.</p> <p>g) El arancel del servicio de mediación deberá incluir tanto los honorarios del mediador, la tasa administrativa de la respectiva asociación de consumidores o centro de mediación, como asimismo la forma de pago de los mismos. El centro o asociación respectiva estará a cargo de efectuar el cobro al proveedor por el servicio de mediación prestado y de realizar el pago correspondiente a los mediadores. En caso que no se cobre por el servicio, así deberá ser informado en el apartado respectivo del reglamento. Los honorarios del mediador en ningún caso podrán quedar sujetos al resultado de la mediación.</p> <p>h) Contener un mecanismo que permita la selección aleatoria del mediador para cada solicitud de mediación, a través de un sistema de sorteo u otro, resguardando el principio de imparcialidad y neutralidad.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.</p> <p>Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de</p>		<p>El reglamento interno deberá estar siempre actualizado y disponible para su consulta en el medio que indique la asociación de consumidores o centro de mediación respectivo.</p> <p>Artículo 56 C.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán velar porque los respectivos procedimientos de mediación se conduzcan en conformidad a la ley y el reglamento. Serán responsables por los daños y perjuicios directos causados a las partes que participen del proceso, sea que ellos sean provocados por un mediador adscrito a dicho centro o provengan de su propia acción u omisión. La responsabilidad civil de las asociaciones de consumidores y de los centros de mediación inscritos se hará efectiva de acuerdo al procedimiento del párrafo 4° del Título IV de la presente ley.</p> <p>Artículo 56 D.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación inscritos serán eliminados del Registro por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.</p> <p>Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.</p> <p>Artículo 56 B.- Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho</p>		<p>por así solicitarlo su representante legal, o por el hecho de verificarse su disolución. También serán eliminados del Registro en caso de pérdida de los requisitos exigidos para la inscripción o por la cancelación de la misma, de conformidad a lo señalado en el artículo siguiente.</p> <p>Artículo 56 E.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá amonestar o suspender a las asociaciones de consumidores y los centros de mediación en el ejercicio de su actividad, por un periodo no superior a seis meses en el evento que haya incumplido las obligaciones previstas en este Título.</p> <p>Asimismo, en caso de incumplimientos graves, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá cancelar la inscripción de la asociación de consumidores o centro de mediación infractor. Una vez cancelada la inscripción, la asociación de consumidores o centro de mediación respectivo no podrá solicitar un nuevo registro durante los tres años siguientes a dicha medida.</p> <p>Se considerarán incumplimientos graves, que la asociación de consumidores o el</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.</p> <p>Los postulantes a árbitros financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.</p> <p>El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en este artículo, y los antecedentes que con tal fin</p>		<p>centro respectivo haya sido condenado por sentencia firme, más de una vez, a indemnizar los perjuicios a las partes de conformidad a lo previsto en el artículo 56 C y que haya sido condenado de conformidad a la ley N° 20.393.</p> <p>Con el fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades registradas, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo podrá, a tal efecto, requerir toda la información necesaria para ello, de conformidad al reglamento, con excepción de las declaraciones, documentos e instrumentos privados que se generen en el procedimiento de mediación de conformidad con el artículo 55 F.</p> <p>Artículo 56 F.- Los centros de mediación no podrán asociarse ni llevar a cabo mediaciones solicitadas por consumidores respecto de proveedores con quienes tengan algún vínculo jerárquico o funcional, o formen parte del mismo grupo empresarial en los términos del artículo 96 de la ley N°18.045, de Mercado de Valores.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>deban acompañar a las solicitudes de inscripción.</p> <p>Los mediadores y los árbitros financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.</p> <p>La resolución que inscribe a un mediador o a un árbitro financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:</p> <p>1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo.</p> <p>2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del</p>		<p>Artículo 56 G.- Sin perjuicio de los deberes de confidencialidad establecidos en el artículo 55 F y únicamente para fines estadísticos, las asociaciones de consumidores y los centros de mediación remitirán semestralmente al Servicio Nacional del Consumidor, en la forma que éste disponga al efecto, el número de mediaciones iniciadas y su resultado, ya sea si se llegó o no a acuerdo, o la indicación de si se interrumpió anticipadamente. Esta información también será publicada en su sitio web institucional y estará disponible para consulta por parte de consumidores y proveedores.</p> <p>Artículo 56 H.- Las asociaciones de consumidores que tengan contratos con proveedores para realizar mediaciones individuales, quedarán inhabilitadas para demandar colectivamente a dichos proveedores. Tampoco podrán presentar denuncias fundadas para el inicio del procedimiento contemplado en el párrafo 6° del Título IV de la presente ley. Esta inhabilidad se mantendrá por cinco años,</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>plazo que se señala.</p> <p>3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al mediador o al árbitro financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.</p> <p>El Director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al postulante, mediador o árbitro financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.</p>		<p>contados desde el cese de la relación contractual.</p> <p>Asimismo, las asociaciones de consumidores que realicen mediaciones respecto de un proveedor sin previo contrato, quedarán inhabilitadas para demandarlo colectivamente y para presentar denuncias para el inicio del procedimiento contemplado en el párrafo 6° del Título IV de la presente ley. Esta inhabilidad se mantendrá por el plazo de un año, contado desde el término de la mediación.</p> <p>Artículo 56 I.- Un reglamento del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá el procedimiento de ingreso y renovación de las asociaciones de consumidores y centros de mediación al registro de mediación.</p> <p>Asimismo, el reglamento establecerá el procedimiento de autorización que asegure la idoneidad de la respectiva asociación de consumidores, el que deberá ser objetivo y no discriminatorio y considerará, al menos, la antigüedad de la asociación, y su experiencia en asesoría de los consumidores.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.</p> <p>En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el mediador o el árbitro financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.</p> <p>Artículo 56 C.- El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.</p> <p>El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías</p>		<p>Párrafo 3. De las personas mediadoras</p> <p>Artículo 56 J.- Podrán desempeñarse como mediadores en las nóminas de las asociaciones de consumidores y centros de mediación inscritos, aquellas personas naturales que:</p> <p>a) Posean título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, o título validado en Chile de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>b) Cuenten con experiencia profesional acreditable no inferior a cinco años.</p> <p>c) Cuenten con conocimientos acreditables, capacitaciones o postítulos sobre procedimientos de mediación o en materia de protección al consumidor.</p> <p>d) No tengan relaciones de dependencia o subordinación o presten servicios directamente con algún proveedor en los términos del número 2) del artículo 1 de esta ley.</p>	<p>39)Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:</p> <p>Agréguese la siguiente letra e) en el Artículo 56 J, pasando la actual e) a ser letra f), de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>e) No hayan actuado como mandatarios o litigantes en acciones dirigidas en contra de cualquiera de los interesados en el procedimiento de mediación.</p> <p>La anterior prohibición rige desde doce meses anteriores al procedimiento de mediación en que interviene el</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.</p> <p>Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:</p> <p>1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.</p> <p>2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento del Servicio o de un juez competente por el consumidor o por alguna asociación de consumidores.</p> <p>3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.</p> <p>El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las</p>		<p>e) No hayan sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.</p> <p>Los mediadores podrán inscribirse en las nóminas de uno o más centros de mediación o asociaciones de consumidores, mientras cumplan con todos los requisitos de este artículo.</p> <p>Artículo 56 K.- El mediador, previo a aceptar su encargo, deberá expresar a las partes si tiene o no algún vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta quinto grado inclusive, si mantiene amistad, enemistad o relación comercial o profesional con alguna de las partes, así como todo antecedente que razonablemente pueda ser susceptible de afectar su imparcialidad o falta de idoneidad para desempeñar su cometido. De dicha declaración se dejará constancia en el expediente.</p>	<p>profesional mediador incluido en la nómina.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales.</p> <p>El mediador y el árbitro financiero según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.</p> <p>Artículo 56 D.- El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio de atención al cliente, podrá solicitar la designación de un mediador o de un árbitro financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El servicio de atención al cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el mediador o el árbitro financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el</p>		<p>Asimismo, en caso de inhabilidad sobreviniente durante la tramitación de la mediación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 56 J, esta solo podrá fundarse en hechos de los que se haya tenido conocimiento después de efectuada la designación, debiendo el mediador expresarla a las partes en el menor tiempo posible desde que se tuvo noticia de ella. De dicha declaración se dejará constancia en el expediente.</p> <p>El mediador quedará inhabilitado para prestar servicios profesionales, distintos de la mediación, a alguna de las partes del proceso de mediación dentro del periodo de un año contado desde el término de la misma.</p> <p>Si el mediador incumple lo dispuesto en los incisos anteriores del presente artículo, se aplicará la sanción dispuesta en el código de ética del centro de mediación o asociación de consumidores correspondiente.</p> <p>Igualmente, cualquiera de las partes podrá manifestar por escrito y dentro de tercero día desde la declaración señalada en el inciso primero, su oposición al mediador designado en razón de encontrarse éste en alguna de</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.</p> <p>La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, conforme al artículo 59 bis de esta ley, o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.</p> <p>Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un árbitro</p>		<p>las situaciones previstas en los incisos primero y segundo de este artículo. Esta solicitud será resuelta de plano por el órgano directivo del centro de mediación o asociación de consumidor, dentro de tercero día. En caso de aceptarse la oposición, el centro de mediación o asociación de consumidores procederá a una nueva designación de mediador y, si no es posible, abstenerse de realizar el proceso de mediación.</p> <p>Párrafo 4. De las sesiones de mediación</p> <p>Artículo 56 L.- El reglamento al que alude el artículo 56 I regulará los requisitos mínimos para la organización de las sesiones de mediación. El reglamento deberá contener, a lo menos, la información mínima que se entregará al inicio del procedimiento, los medios que se habilitarán para las actuaciones por vía remota o videoconferencia y el plazo máximo en que el mediador podrá ejercer su función.</p> <p>Artículo 56 M.- De los acuerdos logrados entre las partes en un proceso de mediación,</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.</p> <p>Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación el mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.</p> <p>Artículo 56 E.- El árbitro financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el árbitro financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del servicio de atención al cliente y a la</p>		<p>se dejará constancia en un acta, que deberá ser firmada por las partes y el mediador, debiendo quedar una copia en poder de cada una de las partes. En caso de que la mediación se verifique vía remota por videoconferencia, el acta podrá ser suscrita mediante firma electrónica simple o avanzada.</p> <p>Esta acta tendrá para todos los efectos mérito de sentencia firme o ejecutoriada. El incumplimiento de los términos del acuerdo contenido en el acta constituirá una infracción a la presente ley.</p> <p>Asimismo, la mediación se entenderá terminada sin acuerdo en cualquiera de los siguientes supuestos:</p> <p>a) Si alguno de los interesados, que ha concurrido a una o más sesiones, manifiesta su voluntad de retirarse de la mediación.</p> <p>b) Si habiendo asistido uno de los interesados, el otro no concurre a la sesión de mediación, sin justificación. Sin embargo, el compareciente a dicha sesión podrá solicitar, por una sola vez y en la misma sesión, una nueva citación para la realización de la sesión.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>propuesta del mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del árbitro financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.</p> <p>El consumidor podrá comparecer personalmente ante el árbitro financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.</p> <p>El árbitro financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva el</p>		<p>c) Si en cualquier momento de la mediación, el mediador adquiere la convicción de que no se alcanzará un acuerdo.</p> <p>d) Si ha transcurrido el plazo del procedimiento de mediación indicado en el reglamento, el que en todo caso no podrá ser superior a sesenta días.</p> <p>En todos estos casos, el mediador emitirá un certificado en que constará el término de la mediación, la causal de término aplicada al caso y la fecha. Dicho certificado hará que se retome el cómputo de los plazos de prescripción, en los términos del artículo 26, y habilitará al consumidor para ejercer los derechos y acciones que le confiere esta ley.”.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro árbitro financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.</p> <p>Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.</p> <p>En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que deberá interponerse al</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>árbitro financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia que se apela.</p> <p>Presentado el recurso, el árbitro financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.</p> <p>No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.</p> <p>No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.</p> <p>Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza,</p>			

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>según corresponda.</p> <p>Artículo 56 F.- El mediador y el árbitro financiero notificará la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su servicio de atención al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.</p> <p>La notificación de la propuesta de acuerdo del mediador y la sentencia del árbitro financiero según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El mediador o el árbitro financiero según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>efectúe mediante carta certificada.</p> <p>Adicionalmente, el mediador o el árbitro financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.</p> <p>Artículo 56 G.- Los servicios de atención al cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan sido notificadas.</p> <p>Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E,</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>según corresponda, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.</p>			
<p>Artículo 56 A.- El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente <u>y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.</u></p> <p>El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del</p>	<p>30) Intercálase, en el inciso primero del artículo 56 A, luego de la expresión “y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente” y antes del punto y aparte, la expresión “o interpuesta la denuncia ante el Servicio”.</p>	<p>12) DEL EJECUTIVO: Para eliminar los actuales numerales 30 y 31, que han pasado a ser 33 y 34, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.</p> <p>La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.</p> <p>El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.</p> <p>Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento, semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.</p> <p>Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes,</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
según el tipo de servicios o productos financieros.			
<p>Artículo 56 H.- En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, _____ el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda.</p>	<p>31) Intercálase, en el inciso primero del artículo 56 H, luego de la expresión “en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda,” y antes de la frase “el Servicio podrá”, la expresión “podrá ser sancionado de acuerdo con el procedimiento establecido en el párrafo 3° del Título IV con una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Además,”.</p>	<p>12) DEL EJECUTIVO: Para eliminar los actuales numerales 30 y 31, que han pasado a ser 33 y 34, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes.</p> <p>Nota: se reitera indicación número 12 en cuanto incide en el numeral 31 del proyecto de ley.</p>	
<p align="center"><i>(TÍTULO VI Del Servicio Nacional del Consumidor)</i></p> <p>Artículo 57.- El Servicio Nacional del</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Consumidor (en esta ley también el "Servicio") será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.</p> <p>El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del decreto ley N° 3.551, de 1981. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882 y se someterá al decreto ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.</p> <p>El Servicio se desconcentrará territorialmente a través de las direcciones regionales. En cada región del país habrá un director regional, quien estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N° 19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor.</p>	<p>32) Elimínase, en el inciso tercero del artículo 57, la expresión "y deberá acreditar título de abogado".</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Adicionalmente, las direcciones regionales se considerarán funcionalmente desconcentradas para efectos de ejercer las funciones señaladas en la letra d) del artículo 58 de la presente ley.</p>			<p>40)De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:</p> <p>Se agrega el siguiente inciso final al artículo 57:</p> <p>“En caso de que el Servicio Nacional del Consumidor inicie un procedimiento sancionatorio en sede administrativa respecto de los mismos hechos que podrían ser objeto de una acción colectiva, tanto el propio Sernac como las asociaciones de consumidores estarán inhibidos de presentar o continuar demandas colectivas u otras acciones judiciales, para evitar la duplicidad de procedimientos.”.</p>
<p>Artículo 58.- El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y</p>	<p>33) Modifícase el artículo 58, de la siguiente manera:</p> <p>a) Intercálase, en el inciso primero, entre las expresiones “y demás normas que digan relación con el consumidor,” y “difundir los derechos y deberes del consumidor” la expresión “proteger el interés general de los consumidores,”.</p>	<p>13) DEL EJECUTIVO: Para reemplazar el literal b) del actual numeral 33, que ha pasado a ser 34, en el siguiente sentido:</p>	<p>41)De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:</p> <p>Se agrega el siguiente inciso segundo al artículo 58:</p> <p>“Las asociaciones de consumidores no podrán iniciar ni continuar demandas colectivas cuando el Sernac haya</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>realizar acciones de información y educación del consumidor.</p> <p>Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes <u>funciones</u>:</p> <p>a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>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.</p> <p>En el ejercicio de la labor fiscalizadora, los funcionarios del Servicio deberán siempre informar al sujeto fiscalizado de la materia específica objeto de la fiscalización y de la normativa pertinente, y dejar copia íntegra de las actas levantadas, realizando las diligencias estrictamente indispensables y proporcionales al objeto de la fiscalización.</p>	<p>b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:</p>	<p>“b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:</p> <p>i) Reemplázase, la palabra “funciones” por la expresión “funciones y atribuciones”.</p>	<p>decidido iniciar un procedimiento sancionatorio respecto de los mismos hechos. Asimismo, si el Sernac decide presentar una demanda colectiva conforme al artículo 58, quedará inhibido de ejercer facultades sancionatorias respecto de esos hechos, evitando así el cúmulo de roles incompatibles.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los sujetos fiscalizados podrán denunciar conductas abusivas de funcionarios ante el director regional del Servicio que corresponda territorialmente.</p> <p>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. Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes relativos a éste que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital.</p> <p>Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.</p> <p>Cuando con ocasión de una fiscalización el Servicio constate, respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416 que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concorra alguna de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.</p> <p>El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad</p>			<p align="center">42)De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:</p> <p>Modifícase el artículo 58 letra a) de la Ley N° 19.496, agregándose los siguientes incisos octavo y noveno.</p> <p>“El Servicio Nacional del Consumidor deberá desarrollar actividades en el marco de sus facultades para obtener</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las directrices generales de dicho plan serán públicas.</p>			<p>información, tanto en forma presencial como remota u online, de transacciones en el mercado informal de bienes y servicios, incluyendo el crédito informal. En el ejercicio de estas funciones, el Servicio coordinará su labor con los órganos competentes en materia de investigación y persecución penal.”.</p> <p>“Para el adecuado ejercicio de sus facultades, el Servicio Nacional del Consumidor podrá desarrollar y ejecutar la recopilación y análisis de datos provenientes de diversas fuentes, utilizando técnicas de análisis estadístico, aprendizaje automático, inteligencia artificial y geolocalización, entre otros, orientadas a la identificación y análisis de patrones de comportamiento y conductas que puedan indicar la existencia de infracciones a la ley del consumidor y delitos vinculados al comercio ilícito y el crédito informal.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>b) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.</u></p>	<p>i) Agrégase el siguiente literal b), nuevo, adecuándose el orden correlativo de los literales siguientes: “b) Instruir los procedimientos sancionatorios establecidos en el <u>párrafo 2°</u> del Título IV de esta ley e imponer las sanciones y otras medidas dispuestas en el artículo 50 G-23, cuando se infrinjan las disposiciones establecidas en la presente ley, en los casos que corresponda.”.</p>	<p>ii) Agrégase el siguiente literal b), nuevo, readecuando el orden correlativo de los literales siguientes: “b) Instruir los procedimientos sancionatorios establecidos en el párrafo 3° del Título IV de la presente ley e imponer las sanciones y otras medidas dispuestas en el artículo 50 G-23, cuando se infrinjan las disposiciones establecidas en la presente ley, en los casos que corresponda.”.</p>	<p>43)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un nuevo número ii), en el literal b) del numeral 33) del artículo único del proyecto de ley, para reemplazar el literal b) del inciso 2) del artículo 58, por otro del siguiente tenor:</p> <p>"e) (b)? Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar y dictar normas e instrucciones de carácter general con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. La normativa que emane del Servicio será obligatoria y deberá ser sistematizada de forma de facilitar el acceso y conocimiento de la misma al público en general. Las normas e instrucciones de carácter general deberán ser fundadas y sólo podrán referirse a las disposiciones contenidas en los</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>c) Proponer fundadamente al Presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores.</p> <p>El Servicio acompañará a la propuesta un informe técnico que exprese los antecedentes y razones en que se funda.</p> <p>d) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a</p>			<p>artículos 3, inciso primero, literales a), b), c) y d), en lo referido a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, e inciso segundo, literales a), b) y c); 16, inciso primero, letra g); 21; 28; 30 y 32, y en el párrafo 5° del Título III. El servicio no podrá dictar normas de carácter general sobre materias que por disposición de esta ley deben regularse vía reglamentaria.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.</p> <p>Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia.</p> <p>e) 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.</p> <p>f) (g) Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el <u>párrafo 4°</u> del Título IV de esta ley.</p> <p><u>g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias</u></p>	<p>ii) Reemplázase, en el literal f) que pasa a ser el literal g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.</p> <p>iii) Reemplázase el literal g), que pasa a ser el literal h), por el siguiente: “h) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias</p>	<p>iii) Reemplázase, en el literal f), que ha pasado a ser g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.</p> <p>iv) Reemplázase el literal g), que ha pasado a ser h), por el siguiente: “h) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>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.</u></p> <p>h) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.</p> <p>(*)</p>	<p>relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. 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 presentar acciones frente a los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, en conformidad con los procedimientos establecidos en el Título IV de la presente ley, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”.</p>	<p>relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. 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 presentar acciones frente a los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, en conformidad con los procedimientos establecidos en el Título IV de la presente ley, y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.”.</p> <p>v) Agrégase en el actual literal h), que ha pasado a ser i), el siguiente párrafo segundo, nuevo: “Dichos programas podrán referirse al consumo responsable y los riesgos de celebrar operaciones de consumo fuera del comercio establecido, entre otras materias.</p>	

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>i) 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.</p> <p>El Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra.</p> <p>j) 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.</p> <p>k) Realizar y promover estudios en el</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>área del consumo.</p> <p>l) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis.</p> <p>m) 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.</p> <p><u>n) (o) Celebrar convenios con municipalidades para que éstas coordinen y gestionen las audiencias de conciliación obligatorias respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual.</u></p>	<p>iv) Reemplázase el literal n), que pasa a ser el literal o), por el siguiente:</p> <p>“o) Celebrar convenios con municipalidades para que éstas reciban e ingresen ante el Servicio los reclamos presentados por consumidores, los cuales se tramitarán de conformidad con el párrafo 2° del Título IV de esta ley.”.</p>	<p>vi) Reemplázase el literal n), que ha pasado a ser o), por el siguiente:</p> <p>“o) Celebrar convenios con otros organismos públicos y entidades privadas, que contribuyan al adecuado y eficiente cumplimiento de sus funciones, respetando las limitaciones que la ley establece. En especial, el Servicio celebrará convenios con municipalidades para que éstas reciban e ingresen ante el Servicio los reclamos presentados por consumidores, los cuales se tramitarán de conformidad con el párrafo 2° del Título IV de esta ley. Con el objeto de verificar la información proporcionada por los consumidores en el marco del procedimiento regulado en el párrafo 2° del Título IV de la presente ley, celebrará convenios con el Registro Civil para acceder a la información contenida en los registros de dicha entidad, resguardando</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>v) Agréguese el siguiente literal p), nuevo, pasando el actual literal ñ) a ser el literal q):</p> <p>“p) Recibir reclamos que formulen los consumidores y gestionarlos conforme al procedimiento establecido en el párrafo 2° del Título IV. El Servicio podrá requerir, en uso de las atribuciones conferidas en el inciso quinto de este artículo, los antecedentes que estime necesarios para dar curso a los procedimientos que sean pertinentes de conformidad con el Título IV.”.</p>	<p>la seguridad y confidencialidad de los datos, conforme a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.”.</p> <p>vii) Agréguese los siguientes literales p) y q), nuevos, readecuando el orden correlativo del literal siguiente:</p> <p>“p) Recibir reclamos que formulen los consumidores y gestionarlos conforme al procedimiento establecido en el párrafo 2° del Título IV. El Servicio podrá requerir, en uso de las atribuciones conferidas en el inciso quinto de este artículo, los antecedentes que estime necesarios para dar curso a los procedimientos que sean pertinentes de conformidad con el Título IV.”.</p> <p>“q) Denunciar ante los organismos públicos competentes los hechos que puedan revestir el carácter de delito que tomare conocimiento con ocasión del ejercicio de sus atribuciones, y remitir los antecedentes que disponga sobre la eventual producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores fuera del comercio establecido.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>ñ) Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.</p> <p><i>Inciso derogado</i></p> <p>En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.</p> <p>Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.</p> <p>Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.</p> <p>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.</p> <p>Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.</p> <p>Asimismo, el juez de policía local podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.</p> <p>La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.</p> <p>Las funciones de fiscalizar, _____ llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí.</p> <p>Los subdirectores a cargo de las subdirecciones referidas en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la ley N° 19.882.</p>	<p>vi) Intercálase en el inciso décimo, luego de la expresión “fiscalizar,” y antes de la frase “llevar a cabo”, la expresión “sancionar,”.</p> <p>vii) Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente:</p>	<p>viii) Intercálase en el inciso décimo, a continuación de la frase “las funciones de fiscalizar,”, la expresión “sancionar,”.</p> <p>ix) Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente: “Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p><u>Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los directores regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.</u></p> <p>Asimismo, los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa.</p>	<p>“Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los funcionarios y las funcionarias de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio no podrán intervenir en funciones de fiscalización, y el Subdirector no podrá participar en la instrucción de procedimientos sancionatorios.”.</p> <p>viii) Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo, pasando el actual inciso décimo cuarto a ser el inciso décimo quinto, y así sucesivamente:</p> <p>“Dichos funcionarios y funcionarias tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.”.</p>	<p>responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los funcionarios de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio no podrán intervenir en funciones de fiscalización, y el Subdirector no podrá participar en la instrucción de procedimientos sancionatorios.”.</p> <p>x) Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo:</p> <p>“Dichos funcionarios tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una contravención grave a sus deberes funcionarios.</p> <p>El Director Nacional dictará las instrucciones de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones.</p>	<p>ix) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:</p> <p>“En aquellas causas judiciales en que sea parte el Servicio Nacional del Consumidor, sus funcionarios tendrán la calidad de ministros de fe solo para el fin de practicar las notificaciones que deban realizar durante el curso del proceso, desde las medidas prejudiciales o la presentación de la demanda, hasta la completa ejecución de la sentencia. El uso de esta facultad deberá</p>	<p>xi) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:</p> <p>“En aquellas causas judiciales en que sea parte el Servicio Nacional del Consumidor, sus funcionarios tendrán la calidad de ministros de fe solo para el fin de practicar las notificaciones que deban realizar durante el curso del proceso, desde las medidas prejudiciales o la presentación de la demanda, hasta la completa ejecución de la sentencia. El uso de esta facultad deberá informarse al tribunal en la primera actuación</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>informarse al tribunal en la primera actuación del Servicio en el proceso, y de dichas diligencias se deberá levantar acta. La forma de practicar las notificaciones se sujetará a las reglas generales, y los funcionarios que las practiquen serán personalmente responsables por su ejecución fraudulenta o culpablemente errónea, de conformidad a las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N° 19.880; en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.”.</p>	<p>del Servicio en el proceso, y de dichas diligencias se deberá levantar acta. La forma de practicar las notificaciones se sujetará a las reglas generales, y los funcionarios que las practiquen serán personalmente responsables por su ejecución fraudulenta o culpablemente errónea, de conformidad a las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N° 19.880; en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en el decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado.”.</p>	
<p>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</p>	<p>34) Modifícase el inciso décimo del artículo 59, en el siguiente sentido:</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo y podrá renovarse su nombramiento por una sola vez.</p> <p>El cargo de Director Nacional será incompatible con el de diputado, senador, integrante del Poder Judicial o del Tribunal Constitucional, consejero del Banco Central, fiscal del Ministerio Público, miembro de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, ministro de Estado, subsecretario, intendente, gobernador, alcalde, concejal, consejero regional, miembro del Tribunal Calificador de Elecciones, funcionario de la Administración del Estado, miembro de los órganos de dirección de los partidos políticos, y con el de representante de asociaciones gremiales, organizaciones sindicales y asociaciones de consumidores.</p> <p>El Director Nacional no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del numeral 2 del inciso segundo del artículo 1 de la presente ley. Esta incompatibilidad será extensiva a su cónyuge o conviviente civil y a sus parientes hasta el primer grado de consanguinidad.</p> <p>Una vez que el Director Nacional haya cesado en su cargo por cualquier motivo, no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del numeral 2 del inciso segundo del artículo 1 de la presente ley, por el plazo de seis meses después de haber expirado en funciones. El Director Nacional no podrá ser candidato a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>El ex Director Nacional afecto a la prohibición contenida en el inciso anterior deberá informar, durante el tiempo que ésta dure, al Servicio Nacional del Consumidor sus participaciones societarias y todas las actividades laborales y de prestación de servicios que realice, tanto en el sector público como en el sector privado, sean o no sean remuneradas. Esta obligación se extenderá hasta los seis meses posteriores al término de la precitada prohibición.</p> <p>Las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los incisos segundo a cuarto, así como la obligación contemplada en el inciso anterior, todos del presente artículo, serán también aplicables a los directores regionales.</p> <p>El Director Nacional cesará en sus funciones por las siguientes causales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Término del período legal de su designación. b) Renuncia voluntaria aceptada por el Presidente de la República. c) Negligencia manifiesta en el ejercicio 			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley.</p> <p>d) Incapacidad psíquica o física sobreviniente para el desempeño de su cargo.</p> <p>e) Incurrir en una causal de incompatibilidad y prohibiciones de las indicadas en los incisos segundo y tercero del presente artículo.</p> <p>Si se verificare alguna causal de las contenidas en los literales d) o e) del inciso anterior, cesará automáticamente en su cargo, debiendo comunicar de inmediato dicha circunstancia al Presidente de la República. De igual forma, cesará en su cargo si su renuncia hubiere sido aceptada por el Presidente de la República de conformidad al literal b).</p> <p>El Presidente de la República podrá remover al Director Nacional sólo si concurre alguna de las conductas señaladas en la letra c) del inciso séptimo.</p>			

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Le corresponderá especialmente al Director Nacional:</p> <p>a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de jefe superior del Servicio.</p> <p>b) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio.</p> <p>c) Nombrar y remover al personal del Servicio, de conformidad a esta ley y a las normas estatutarias.</p> <p>d) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo la materia señalada en la <u>letra b)</u> del inciso segundo del artículo 58.</p> <p>e) Conocer y resolver los recursos que la ley establece, pudiendo en su caso aplicar las sanciones que correspondan.</p> <p>f) 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</p>	<p>a) Sustitúyese en el literal d) la expresión “letra b)” por “letra c)”.</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTOS LEGALES VIGENTES	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>alcanzados por el Servicio.</p> <p>g) Ejercer a través de la subdirección respectiva las funciones señaladas en la <u>letra b)</u> del artículo 58.</p> <p>h) Las demás que establezcan las leyes.</p> <p>En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de Director Nacional las normas establecidas en el Título VI de la ley N° 19.882.</p> <p>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° 1/19.653, de 2000, 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.</p>	<p>b) Sustitúyese en el literal g) la expresión “letra b)” por “letra c)”.</p>		
<p>Artículo 59 bis.- El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el</p>	<p>35) Modifícase en el artículo 59 bis, lo siguiente:</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>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 <u>el párrafo 2° del Título IV de esta ley.</u></p>	<p>a) Reemplázase la frase “el párrafo 2° del Título IV de esta ley” por la expresión “la presente ley”.</p> <p>b) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo: “Asimismo, los informes elaborados por el Servicio, con la información que sea recabada mediante el ejercicio de sus facultades legales y/o mediante la información que sea aportada por proveedores, ya sea de forma voluntaria o a solicitud, gozarán de presunción legal respecto de su contenido, en tanto contenga un listado de las fuentes y documentos tenidos a la vista durante su elaboración.”.</p>		
<p>Artículo 62.- El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento</p>		<p>14) DEL EJECUTIVO: Para incorporar un numeral 37, nuevo, en el siguiente sentido:</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.</p> <p>En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. 2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios. 3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo. 4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias. 		<p>“37) Elimínase, en el inciso segundo del artículo 62, el numeral 4.”.</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.</p>			
<p>Ley 18010 ESTABLECE NORMAS PARA LAS OPERACIONES DE CREDITO Y OTRAS OBLIGACIONES DE DINERO QUE INDICA</p> <p>Artículo 9°.- <u>Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación.</u> En ningún caso la capitalización podrá hacerse por períodos inferiores a treinta días.</p>			<p>44)Del diputado señor Gonzalo Winter:</p> <p>Para agregar un artículo 2, nuevo, pasando el artículo único a ser el artículo 1, del siguiente tenor:</p> <p>Artículo 2. Modifíquese el artículo 9 de la ley 18.010:</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
<p>Los intereses capitalizados con infracción de lo dispuesto en el inciso anterior se considerarán interés para todos los efectos legales y especialmente para la aplicación del artículo precedente.</p> <p><u>Los intereses correspondientes a una operación vencida que no hubiesen sido pagados se incorporarán a ella, a menos que se establezca expresamente lo contrario.</u></p>			<p>(i) Suprímase del inciso primero la frase "Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación."</p> <p>(ii) Suprímase el inciso tercero"</p>
	DISPOSICIONES TRANSITORIAS		
	<p>Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia luego de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.</p>		
	<p>Artículo segundo transitorio.- Las disposiciones contenidas en los nuevos párrafos 2° y 3° (*) que se incorporan mediante la presente ley, entrarán en vigencia de acuerdo al siguiente cronograma:</p> <p>a) En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes y la Antártica Chilena, transcurridos dieciocho meses desde la</p>	<p>15) DEL EJECUTIVO: Para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la frase "Las disposiciones contenidas en los nuevos párrafos 2° y 3°", la expresión "del Título IV y el nuevo Título V".</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>publicación de la presente ley en el Diario Oficial.</p> <p>b) En las regiones de Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Biobío, Transcurridos veinticuatro meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.</p> <p>c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.</p> <p>En virtud de lo anterior, a contar del decimoctavo mes y hasta la completa entrada en vigencia de la presente ley, para dar aplicación a las disposiciones del nuevo párrafo 3° (*), los consumidores deberán acreditar su domicilio ante el Servicio Nacional del Consumidor, en la forma y con los mecanismos que determine el Servicio Nacional del Consumidor a través de una resolución exenta, dentro del plazo de dieciocho meses contado desde la publicación de la presente ley.</p>	<p>16) DEL EJECUTIVO: Para intercalar, en el inciso segundo, a continuación de la expresión “párrafo 3°”, la expresión “del Título IV”.</p>	
	<p>Artículo tercero transitorio.- Los procedimientos consagrados en los actuales</p>	<p>17) DEL EJECUTIVO: Para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la frase</p>	

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>párrafos 2° y 3° (*) , que pasan a ser 4° y 5°, iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley, se llevarán a cabo de conformidad con las normas vigentes al momento en que inició su tramitación.</p> <p>En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y su entrada en vigencia gradual, en aquellas regiones en las que aún no haya entrado en vigencia de acuerdo al cronograma del artículo primero transitorio, los consumidores podrán presentar denuncias en defensa de su interés individual ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 A.</p>	<p>“Los procedimientos consagrados en los actuales párrafos 2° y 3°”, la expresión “del Título IV”.</p>	
			<p>45)DEL EJECUTIVO: Para agregar el siguiente artículo cuarto transitorio, nuevo, readecuando el orden correlativo de los artículos siguientes:</p> <p>“Las modificaciones a los artículos 3 bis, 16, y 37 que introduce la presente ley, regirán para los contratos celebrados con posterioridad a su publicación en el Diario Oficial.”.</p>

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>Artículo cuarto transitorio.- Facúltase a la Presidenta o Presidente de la República para que, dentro del plazo de diez meses 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 Ministerio de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fijar la nueva planta de personal del Servicio Nacional del Consumidor y el régimen de remuneraciones que le resulte aplicable. 2. Dictar las normas para la adecuada estructuración y funcionamiento de las plantas que fije, y en especial determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones variables, 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 sobre el Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, 		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>de 2004, del Ministerio de Hacienda. Igualmente determinará los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI de la ley N° 19.882.</p> <p>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.</p> <p>3. La determinación del número de funcionarios que serán incorporados por estamento, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso.</p> <p>4. Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije.</p> <p>5. El uso de las facultades señaladas en este artículo quedará sujeto a las siguientes restricciones, respecto del personal al que afecte:</p> <p>a) 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</p>		

Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	<p>laboral del personal.</p> <p>b) No podrá significar disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales. Tampoco importará cambio de residencia habitual de las y los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, a menos que se lleve a cabo con su consentimiento.</p> <p>c) Las y los funcionarios conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, así como también el tiempo computable para dicho reconocimiento.</p>		
	<p>Artículo quinto transitorio.- Los reglamentos necesarios para la implementación de esta ley deberán dictarse dentro del plazo de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.</p>		
	<p>Artículo sexto transitorio.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de dieciocho meses 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</p>		

**Proyecto de ley que Mejora la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica
Boletín N°16.271-03**

07.01.25

TEXTO LEGAL VIGENTE	MENSAJE	INDICACIONES EJECUTIVO + DIPUTADOS Y DIPUTADAS SÍ DISCUTIDAS Y ALGUNAS VOTADAS	INDICACIONES DIPUTADOS Y DIPUTADAS NUNCA DISCUTIDAS + LAS DEL 02.01.2025
	protección de los derechos de los consumidores.		
	Artículo séptimo transitorio.- El mayor gasto fiscal que irrogue la aplicación de esta ley durante su primer año presupuestario de vigencia, se financiará con cargo al presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor, y en lo que faltare, con cargo a los recursos de la partida presupuestaria Tesoro Público, de la ley de Presupuestos del Sector Público.”.		