INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, RECAÍDO EN EL 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

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo viene en informar, **en primer trámite constitucional y primero reglamentario**, el proyecto de ley de la referencia, de origen en un mensaje de S.E. el Presidente de la República, calificado con urgencia **suma**[1].

**

TRAMITACIÓN DEL MENSAJE.

1.- Con fecha 7 de septiembre de 2023 se ingresa el proyecto a la Camara de Diputados.

2.- En sesión 76ª, de 11 de septiembre de 2023, la Sala remite este proyecto para su tramitación a la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo y a la Comisión de Hacienda en lo que corresponda. Se envía igualmente el proyecto a la Excma. Corte Suprema.

***

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE INVITADOS.

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la asistencia y colaboración de las siguientes personas:

El Ministro de Economía señor Nicolás Grau, junto a la coordinadora legislativa, señora Virginia Rivas; al asesor legislativo, señor Juan Ignacio Bugueño y las asesoras de la División de Competencia y Mejora Regulatoria, señoras Josefa Vicencio y Valeria Caballero.

La Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señora Javiera Petersen.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera, junto al Director Nacional Subrogante del referido Servicio, señor Rodrigo Mateluna y al Subdirector Jurídico, señor Edison Orellana.

---

[1] El vencimiento legal de la urgencia es el 26 de marzo de 2025.

Firmado electrónicamente
https://extranet.camara.cl/verificardoc
Código de verificación: B20B598FF82717B7

Firmado por Álvaro Juan Halabi Diuana
Fecha 15/04/2025 20:30:17 CLT

El exdirector Nacional del SERNAC, señor Ernesto Muñoz.

El exdirector del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC y académico de la Universidad Andrés Bello, señor Jean Pierre Couchot.

El exdirector Nacional del SERNAC, abogado, docente de Derechos de los Consumidores de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor José Roa.

El exdirector Nacional del SERNAC, abogado y académico señor Lucas del Villar.

La exjefa de la División Jurídica del SERNAC, Consultora en materia de Consumidores, abogada experta en materia de consumidores, señora Ximena Castillo.

El Director y Presidente de la Mesa Legal de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G., ACTA, señor Claudio Magliona.

El Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., señor José Manuel Mena.

El Vicepresidente del Comité Ejecutivo de la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA, señor Gonzalo Said, junto al Director de Políticas Públicas, señor Rodrigo Mujica.

El Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., María Teresa Vial Álamos.

El Presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio, CPC, señor Ricardo Mewes, junto al economista, señor Jorge Lira.

El Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, señor José Pakomio, junto al Fiscal señor Sebastián Hurtado.

El Presidente Ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero A.G., señor Claudio Ortiz, junto al Secretario General, señor Alejandro Arriagada.

El Vicepresidente de la Asociación de Marcas del Retail A.G., señor Cristian Saieh.

El profesor de Derecho Administrativo de la Universidad De Chile, señor José Miguel Valdivia.

La profesora doctora en Derecho y académica en materias de consumo de la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, señora María Elisa Morales.

El Doctor en Derecho y Director del Departamento de Derecho Económico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Jaime Gallegos.

El profesor de Clínica Especializada en Derecho del Consumidor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile y Profesor de Magister en el

Módulo de Derecho del Consumidor de la Universidad de Valparaíso, señor Jaime Lorenzini.

El profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Austral de Chile, señor Pablo Soto.

El doctor en Ciencia del Derecho de la Universidad de Georgetown y Profesor Asociado del departamento de Derecho Económico de la Universidad de Chile, señor Agustín Barroilhet.

El profesor de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Mauricio Tapia.

El abogado y profesor del departamento de Derecho Privado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Gabriel Hernández.

El abogado del Estudio Jurídico Silva y Sepúlveda, señor Andrés Sepúlveda.

El abogado constitucionalista y profesor de la Universidad Alberto Hurtado, señor Tomás Jordán.

La abogada, experta en Derechos del Consumidor, académica de la Universidad Alberto Hurtado, señora Francisca Barrientos.

El abogado del Programa Legislativo del Centro de Estudios e Investigación Libertad y Desarrollo, señor Esteban Ávila.

El Presidenta del Instituto Nacional de Jueces de Policía Local de Chile INJPL y jueza del 2° Juzgado de Policía Local de Coquimbo, señora Carola Quezada.

El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas, junto al señor Edgardo Seballos.

El Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón, junto al abogado, señor Antonio Olivares.

El presidente de la Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras, FOJUCC A.C., señor Pablo Rodríguez.

El Presidente del Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile, CONAPYME, señor Héctor Sandoval y el abogado asesor, señor Carlos Damián.

El Presidenta de la Junta de Vecinos N°1 de Puerto Williams Sra. Cecilia Mancilla.

El expresidenta de la Junta de Vecinos N°1 de Puerto Williams, señora Constanza Portus.

***

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Modernizar y agilizar la protección de los derechos de los consumidores, introduciendo cambios que permiten resolver conflictos de manera más eficiente. Al efecto, se otorgan facultades sancionatorias al SERNAC dentro de un sistema administrativo cuidadosamente diseñado.

Los principales aspectos abordados:

Fortalecimiento de los derechos de los consumidores. Se actualizan los derechos de los consumidores, adaptando la normativa a las nuevas tecnologías y prácticas comerciales abusivas recurrentes.

Creación de un sistema moderno y eficiente. El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) tendrá la capacidad de sancionar a empresas infractoras a través de un procedimiento administrativo, lo que facilita la resolución de conflictos y promueve soluciones más rápidas para los consumidores. El proyecto también establece incentivos para que las empresas resuelvan los problemas antes de llegar a sanciones formales, a través de medidas como la obligación de recibir reclamos y la promoción de soluciones tempranas.

Diseño sancionatorio acotado. El SERNAC solo podrá sancionar en casos que afecten intereses individuales y bajo un procedimiento reglado que garantiza imparcialidad. Además, las decisiones del SERNAC podrán ser revisadas por los tribunales, asegurando una protección equilibrada tanto para los consumidores como para las empresas.

Refuerzo del rol de las asociaciones de consumidores. Se refuerza el papel de las asociaciones de consumidores, otorgándoles mayores facultades en mediaciones y representación legal, lo que amplía su rol en la protección de los derechos de los consumidores.

Consideración de la realidad de las micro y pequeñas empresas. Se implementan medidas diferenciadas para las micro y pequeñas empresas, como rebajas y facilidades en las sanciones, reconociendo su papel en la economía y sus limitaciones frente a grandes empresas.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

Primeramente se debe precisar que mediante oficio Nº 18.786, de 11 de septiembre de 2023, del Presidente de la Cámara de Diputados y de conformidad con los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, se remite copia de este proyecto a la Excma Corte Suprema, con el propósito de que se pronuncie respecto de lo dispuesto en las normas de ley orgánica constitucionales contenidas en **los números 19) letra a); 23), y 24), artículos 50 G-26, 50 G-27 y 50 G-29, inciso final; todos del artículo único, y en el inciso segundo del artículo tercero** transitorio del citado proyecto.

Por Oficio N° 289-2023, la Excma Corte Suprema, se pronuncia sobre el particular.

Una vez analizado el proyecto, efectuando observaciones y sugerencias, la Excma. Corte Suprema concluye que *"Finalmente, es importante hacer presente que se valora positivamente la iniciativa, en tanto introduce una serie de modificaciones que impactan favorablemente en la población, y en los consumidores especialmente, respecto a la forma que tienen de ejercer sus derechos y las herramientas y remedios que se contemplan."*

Normas orgánicas constitucionales.

Luego de la tramitación de este proyecto ante esta Comisión, en relación con el texto aprobado, cabe mencionar que tienen rango de **ley orgánico constitucional**, según lo preceptuado en el inciso primero del artículo 77 de la Constitución Política de la República **los números 27) letra a); 31; 32), artículos 50 G-26, 50 G-27 y 50 G-29, inciso penúltimo; 35) y 36) del artículo único y el inciso segundo del artículo tercero transitorio** del citado texto aprobado.

Normas de quórum calificado.

Tiene el carácter de ley de quórum calificado, conforme lo dispone el artículo 8º de la Constitución Política de la República **el número 32), inciso primero del artículo 50 G-4 del artículo único** del texto aprobado.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

Los números 32), artículo 50 G-5; 39), inciso primero del artículo 56 y 56 A del artículo único, y artículos segundo, quinto y octavo, transitorios del texto aprobado deben ser conocidos por la Comisión de Hacienda.

En el transcurso de la tramitación de esta iniciativa presidencial, el Ejecutivo presentó los siguientes informes financieros: IF N° 198/04.09.2023, IF N° 312 29.11.2024, IF N° 317, 05.12.2004 e IF Complementario N° 1 02.01.2025.

4.- EN SESIÓN N° 81, DE 23 DE ENERO DE 2024 SE SOMETE A VOTACIÓN GENERAL ESTA INICIATIVA PRESIDENCIAL.

Puesta en votación general se **aprueba por mayoría de votos.**

Votan a favor las diputadas señoras Ana María Bravo y Javiera Morales y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri y Víctor Alejandro Pino. En contra las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse y los diputados señores Miguel Mellado (Presidente), Gonzalo De la Carrera, Joaquín Lavín y Christian Matheson. No hubo abstenciones **(7x6x0)**

5.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS E INADMISIBLES.

ARTÍCULOS RECHAZADOS:

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.

La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

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 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.

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.
Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.

Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por los medios electrónicos en base a la información contenida en un registro 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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.

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.

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.

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.

Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una 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.

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.

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.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

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.

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.

La resolución que admita a tramitación la 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.

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.

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.

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 subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

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.

INDICACIONES RECHAZADAS:

1.- Del Ejecutivo, para modificar el artículo 3, de la siguiente manera:

a) Incorpórase, en el inciso primero, el siguiente literal g), nuevo:
“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.

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.”.

2.- Del Ejecutivo, para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:

“6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:

“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.”.”.

3.- Del diputado señor Gonzalo Winter, para reemplazar el actual numeral 7, por otro del siguiente tenor:

7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“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.

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.

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.

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.

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.”

4.- De la diputada señora Ana María Bravo, para agregar, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis:

“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 situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

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.”.

5.- Del Ejecutivo. para modificar el actual numeral 10 en el siguiente sentido:

b) Eliminase el literal j) del artículo 16, readecuando el orden correlativo del literal siguiente."

5.- Del diputado señor Gonzalo Winter, para reemplazar, en el literal j) del número 10 del artículo único, el guarismo "20%" por "50%"."

7.- De la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, para incorporar en el artículo 18 de la ley N°19.496, el siguiente inciso segundo nuevo:

"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."."

8.- De la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, para incorporar en el artículo 18 de la ley N°19.496, el siguiente inciso segundo nuevo:

"En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor el menor precio del respectivo bien o servicio durante los 30 días anteriores a la promoción.

Si el bien o servicio ha estado en el mercado durante un periodo inferior, se informará el menor precio que haya tenido durante ese periodo.

La infracción a esta norma será sancionada con una multa de 50 a 1000 UTM a beneficio fiscal.

Dicha multa no será aplicable tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo 2° de la ley N°20.416."."

9.- De los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouhehri, Christian Matheson y Jaime Sáez, y la diputada señora Javiera Morales, para agregar un nuevo inciso cuarto y quinto al artículo 23 bis en la ley Nº19.496, del siguiente tenor:

"Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores deberán embarcar de manera prioritaria al pasajero que se encuentre ate una emergencia médica, debidamente acreditada, y deba recibir atención en un centro de salud en otra ciudad, pudiendo incluir un acompañante en caso de requerir asistencia. En caso de denegación del derecho de embarque prioritario, este deberá ser informado en el mismo sentido que el inciso primero del presente artículo.

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 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”.”.

10.- De la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, para incorporar el art. 23 ter a la ley N°19.496, del siguiente tenor:

“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 efecto el contrato y recibir el reembolso especial, sin penalización.”.”

11.- Del diputado señor Gonzalo De la Carrera, para intercalar en el Artículo 28 C, el siguiente contenido ennegrecido y subrayado:

“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 también aquel contenido publicitario que ridiculice los símbolos patrios, cualquier credo religioso o idea política”.”

12.- De la diputada señora Gloria Naveillán, para agregar un inciso segundo en el nuevo artículo 28 C:

“Misma infracción aplicará para aquel contenido publicitario que ridiculice los símbolos patrios, cualquier credo religioso o idea política”.

13.- Del Ejecutivo, para reemplazar el artículo 50 G-9 que agrega 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. 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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 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.

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.

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.

14.- Del diputado señor Gonzalo De la Carrera, para agregar la siguiente letra e) en el Artículo 56 J, pasando la actual e) a ser letra f), de acuerdo a lo siguiente:

e) No hayan actuado como mandatarios o litigantes en acciones dirigidas en contra de cualquiera de los interesados en el procedimiento de mediación.

La anterior prohibición rige desde doce meses anteriores al procedimiento de mediación en que interviene el profesional mediador incluido en la nómina."

15.- De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, al numeral 33 del mensaje, específicamente a la letra a) del artículo 58 de la ley N°19.469:

"Modifícase el artículo 58 letra a) de la Ley N° 19.496, agregándose los siguientes incisos octavo y noveno.

"El Servicio Nacional del Consumidor deberá desarrollar actividades en el marco de sus facultades para obtener 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.".

"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.".

16.- Del Ejecutivo. Para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:

"6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:

"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.".".

17.- Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:

Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:

“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.

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.

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.

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.

Toda vez que aseguraba la idoneidad como mediador de las Asociaciones de Consumidores y la regulación de su forma de financiamiento.

18.- De los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, para reemplazar en el inciso tercero del artículo 11 quáter nuevo, establecido en el numeral 6 del proyecto de ley, la palabra “podrán” por la palabra **“deberán”.**

19.- Del diputado señor Gonzalo Winter:

Para reemplazar el actual numeral 7, por otro del siguiente tenor:

7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“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.

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.

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.

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.

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."

20.- De la diputada señora Ana María Bravo:

Para agregar, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis:

"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 situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

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.".

21.-Del diputado señor Gonzalo Winter:

Para reemplazar, en el literal j) del número 10 del artículo único que modifica el artículo 16 de la ley N° 19,496, el guarismo "20%" por "50%".

22.- Del Ejecutivo:

Para agregar un artículo cuarto transitorio nuevo:

"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."

23.- De las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniella Cicardini, Daniel Manouchehri, Christian Matheson y Javiera Morales:

Para agregar un artículo quinto transitorio nuevo**:**

“Artículo quinto transitorio.- La modificación al artículo 23 bis comenzará a regir transcurridos seis meses desde la publicación de la presente ley en el Diario

INDICACIONES INADMISIBLES:

1.- De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:

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”.**

b) Reemplázase las letras b) y c) del artículo 51 N°1, que pasan a ser “a)” y “b)”, respectivamente.

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.

2.- De las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse:

Se agrega el siguiente inciso segundo al artículo 58:

“Las asociaciones de consumidores no podrán iniciar ni continuar demandas colectivas cuando el Sernac haya 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.”.

3.- De los diputados señores Gonzalo Winter y Daniel Manouchehri:

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:

"e) 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 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.

4.-Del diputado señor Gonzalo Winter:

Para agregar un artículo 2, nuevo al proyecto, pasando el artículo único a ser el artículo 1, del siguiente tenor:

Artículo 2. Modifíquese el artículo 9 de la ley N° 18.010:

(i) Suprímase del inciso primero la frase “Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación.”

5.- Del diputado señor Gonzalo Winter:

Para agregar un nuevo literal n) en el número 10 del artículo único que modifica el artículo 16 de la ley N° 19,496, del siguiente tenor:

“n) Estipulen el pago de intereses sobre intereses”

6.- Del diputado señor Gonzalo Winter, para agregar un artículo 2, nuevo al proyecto, pasando el artículo único a ser el artículo 1, del siguiente tenor:

Artículo 2. Modifíquese el artículo 9 de la ley 18.010:

(i) Suprímase del inciso primero la frase “Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación.”
(ii) Suprímase el inciso tercero”

6.- MENCIÓN PRECISA DE LAS RESERVAS DE CONSTITUCIONALIDAD FORMULADAS.

No hubo.

7.-. SE DESIGNA **DIPUTADO INFORMANTE** AL SEÑOR **VÍCTOR PINO FUENTES**.

II.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL MENSAJE.

ANTECEDENTES.

Al abordar su mensaje, S.E: el Presidente de la República expone primeramente sobre los antecedentes que lo inspiran y sostiene que la institucionalidad que resguarda a las personas consumidoras afectadas en sus intereses individuales no ha cambiado desde 1997.

Relata que desde la entrada en vigencia de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (“Ley del Consumidor”), la situación de las personas consumidoras ha mejorado sustantivamente a través de sucesivas reformas. Enfatiza que esta iniciativa legal, reconociendo y valorando esa realidad, busca dar un paso en esa misma dirección, pero esta vez en el ámbito de los intereses individuales de las personas consumidoras.

Explica que, en su origen, el estatuto de consumo de 1997 llegó de forma tardía e imperfecta a hacerse cargo de las principales asimetrías en las relaciones de consumo de nuestro país, si se compara con legislaciones e institucionalidades homologables de países como México (1976), Brasil (1990), Perú (1991) y Argentina (1993).

Luego, hace una breve reseña histórica de los cambios que en el tiempo ha experimentado en nuestro país esta legislación, precisando que cinco fueron las principales reformas que se impulsaron para fortalecer y ampliar el catálogo de derechos que contiene la Ley del Consumidor, introduciendo algunas mejoras a la institución encargada de proteger a las personas consumidoras, el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC" o el "Servicio"):

I.- Reforma de 1999, ley N° 19.659: con la que se establecieron reglas a los procedimientos de cobranzas extrajudiciales, límites legales a los gastos y sanciones en casos de incumplimientos.

2.- Reforma de 2004, ley N° 19.955: que consagró las acciones colectivas e incorporó reglas sobre formación de las asociaciones de consumidores.

3.- Reforma de 2012, ley N° 20.555 ("Ley Sernac Financiero"): motivada, entre otras cosas, por el caso "La Polar", permitió la consagración de los derechos de las personas consumidoras financieras y la creación de una unidad especializada en el SERNAC dedicada a su supervisión. Sin embargo, esta reforma no modificó las herramientas disponibles para exigir el cumplimiento de dichos derechos.

4.- Reforma de 2018, ley N° 21.081 ("Ley de Fortalecimiento del SERNAC"): que tras su aprobación por el Congreso Nacional constituiría uno de los mayores hitos de diseño regulatorio en lo que refiere a facultades y estructura del SERNAC. Diseño que, sin embargo, se vio posteriormente debilitado con ocasión del pronunciamiento efectuado por el Tribunal Constitucional, Rol N°4.012-2017, que declaró su contenido parcialmente inconstitucional ("Sentencia del TC").

De esta forma, tras la sentencia, si bien el SERNAC se vio fortalecido en el otorgamiento de facultades fiscalizadoras, interpretativas (restringidas a sus propios funcionarios), y para realizar procedimientos voluntarios colectivos, quedó sin facultades sancionatorias y regulatorias.

5.- Reforma de 2021, ley N° 21.398 ("Ley Pro Consumidor"): que fortaleció algunos derechos e introdujo otros nuevos, como el principio "Pro Consumidor", la extensión de las infracciones en materia de datos personales en las relaciones de consumo, y el perfeccionamiento del derecho a retracto, entre otras materias.

Aquí se observa que estas reformas estuvieron principalmente enfocadas en potenciar y perfeccionar los derechos sustantivos de las personas consumidoras y las herramientas para que el SERNAC se hiciera cargo de los casos grandes y colectivos -que, por disposición de la ley, afectan a más de 50 personas consumidoras- a través de las demandas colectivas ante los juzgados civiles y de los procedimientos voluntarios colectivos, herramientas que han sido efectivas en su aplicación: de acuerdo con datos del SERNAC, sólo entre 2020 y 2022 se ordenaron reparaciones a los afectados por aproximadamente $80 mil millones de pesos chilenos y sanciones por $22 mil millones de pesos chilenos.

Sin embargo, al margen quedó la situación de quienes se ven afectados por infracciones a la Ley del Consumidor en el ámbito de sus intereses individuales. Como dan cuenta estas reformas, desde la dictación de la Ley del Consumidor en 1997, la institucionalidad que vela por la protección de dichos intereses no ha tenido mayores avances.

Hasta ahora, la labor institucional del SERNAC se limita a recibir los reclamos de las personas y ponerlos a disposición de la empresa para instar a que entregue una respuesta voluntaria y satisfactoria (este proceso se conoce como la "gestión del reclamo"). Si el reclamo es desestimado por la empresa o ésta no responde, la alternativa de las personas afectadas es iniciar un peregrinaje a través de los tribunales de justicia para exigir el respeto de sus derechos, en juicios en que -en la mayoría de los casos- la sola notificación de la demanda es más costosa que el mismo bien o servicio que gatilló el problema en un primer lugar.

Este proyecto de ley busca entregarle facultades sancionatorias al SERNAC para hacerse cargo de un ámbito de la Ley del Consumidor que no ha sido modificado desde su dictación y que, al día de hoy, deja a miles de personas en una situación de desprotección.

Cabe destacar que la evidencia actualizada reafirma este diagnóstico: la mayoría de los casos individuales derechamente queda sin solución.

Un análisis de la institucionalidad chilena da cuenta de que los instrumentos que existen no son apropiados para propender al cumplimiento efectivo de las normas de protección de las personas consumidoras (Engel, Muñoz & Repetto, "Hacia una sociedad sin abusos: propuestas para una protección eficaz de los consumidores", Espacio Público, 2013).

La actual estructura de incentivos de la Ley del Consumidor no cumple con el objetivo de disuadir la infracción por parte de las empresas. Como la probabilidad de sanción en las infracciones a casos individuales es baja, también lo es el riesgo reputacional.

Prosigue señalando que los datos son consistentes con este diagnóstico: la mayoría de las personas que ven afectados sus derechos no reclaman, y de los que sí lo hacen, al menos la mitad no encuentra una solución efectiva (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, "Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia", 2020).

Las cifras del SERNAC para el año 2022 dicen lo siguiente: anualmente el Servicio recibe cerca de 500.000 reclamos, de los cuales un 53% termina con una solución favorable para la o el consumidor, en un 36% la empresa da una respuesta desfavorable y, en el 11% restante, las empresas ni siquiera responden.

Como se sostuvo, la Ley del Consumidor actualmente no entrega herramientas al SERNAC para hacerse cargo de ese 47% que queda sin solución. Su labor se limita a gestionar los reclamos e informar a las personas consumidoras su derecho de acudir ante los tribunales. De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas, sólo una de cada 27 personas acude ante los tribunales de justicia. Asimismo, de aquellos casos que las empresas dicen acoger -el 53%-, tampoco existen mecanismos para exigir el cumplimiento de lo prometido a instancias del SERNAC y muchas veces las personas consumidoras se quedan con una declaración a su favor que no tiene ningún efecto jurídico.

Durante julio de 2023 el SERNAC realizó una consulta ciudadana con el objetivo de conocer la opinión de las personas respecto de cuán protegidos se sienten ante la institucionalidad vigente en materia de consumo.

Esta encuesta fue respondida por más de 4.000 personas a nivel nacional, entregando tres principales conclusiones:

a) Existe una sensación de desprotección generalizada. Esta sensación se ve acentuada en la población joven (menor de 45 años) y en aquellas con ingresos mensuales sobre el $1.000.000 de pesos chilenos.

b) Respecto de las facultades del SERNAC, el 92,7% de los encuestados está de acuerdo con que deberían ser mayores y, en particular, que el Servicio debería poder sancionar a las empresas cuando incurran en una infracción a la Ley del Consumidor.

c) En relación con las empresas, las personas consumidoras creen que deberían estar obligadas a responder los reclamos que son interpuestos en el SERNAC (92,1%).

El contenido del proyecto de ley considera esta realidad y busca hacerse cargo de esta sensación de desprotección, aumentando las probabilidades de que se apliquen sanciones efectivas a las empresas que incumplan la Ley del Consumidor, pero a su vez, incorporando un mecanismo de incentivos para que esta sanción opere como una medida de ultima ratio. En el ámbito del interés individual, el proyecto consolida un sistema que privilegia la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a las personas consumidoras por sobre la aplicación de sanciones.

La mayoría de los países desarrollados ha optado por un sistema de sanciones administrativas para hacer frente a los problemas de asimetría que enfrentan las personas consumidoras

La protección de las personas consumidoras se funda en la existencia de una marcada asimetría negociadora y de información entre las empresas y las personas. Por una parte, la empresa es experta en su negocio y cuenta con toda la información de los productos y servicios que comercializa; por su parte, las personas consumidoras en el mundo solo cuentan con aquella información que la empresa les presenta y enfrentan, con una racionalidad limitada, la toma de decisiones en la contratación de bienes y servicios.

Existen distintos modelos para hacerse cargo de esta situación. A grandes rasgos, las alternativas oscilan entre el litigio privado frente a tribunales y que las agencias estatales actúen directamente.

El primer sistema es el que está vigente en nuestro país y es reconocido por la Ley del Consumidor, tanto a nivel colectivo como individual. Recuerda que la regulación de los casos colectivos se ha ido perfeccionando paulatinamente mientras que la situación de los casos individuales se ha mantenido igual.

El problema de esta alternativa queda rápidamente en evidencia: litigar, en la mayoría de los casos, es derechamente más caro para las personas consumidoras que asumir el costo de la infracción.

Por otra parte, la intervención de agencias administrativas con capacidad de sancionar es la regla general en las jurisdicciones de referencia para Chile. Se trata de una forma eficiente y eficaz de hacerse cargo de la asimetría antes mencionada.

Así, seis de los siete países que hoy conforman el “Grupo de los Siete” (o G7) tienen un sistema de protección a las personas consumidoras en que las agencias pueden aplicar sanciones directamente (Estados Unidos, Canadá, Francia, Japón, Alemania e Italia). La excepción es el Reino Unido, sin perjuicio de que, a la fecha de presentación de este proyecto, se encuentran justamente discutiendo la aprobación de un proyecto de ley que otorga atribuciones sancionatorias a la

Competition and Markets Authority, que es la autoridad en materias de consumo y competencia en ese país.

La sentencia del Tribunal Constitucional (TC) de 2018.

La entrega de atribuciones sancionatorias al SERNAC fue un intento que el año 2018 se vio frustrado luego de la sentencia del TC. Este pronunciamiento fue tomado en consideración y es un antecedente del que este proyecto de ley se hace cargo.

La sentencia del TC consideró que en ese entonces se le estaban otorgando potestades jurisdiccionales al SERNAC ya que, además de sancionar, se habrían podido arbitrar conciliaciones y adoptar medidas cautelares respecto de los derechos de las personas consumidoras. El pronunciamiento también impugnaba que la decisión del SERNAC no podría discutirse posteriormente en juicio.

Además, la sentencia del TC cuestionaba el rol y la imparcialidad del SERNAC puesto que se trataba de un organismo que, con ese proyecto, podía representar a las personas consumidoras en juicios indemnizatorios posteriores.

Este proyecto de ley contiene un diseño que toma en cuenta y se hace cargo de estos reparos, a través de un procedimiento moderno y equilibrado que establece los contrapesos adecuados dentro del procedimiento sancionatorio y en su relación con las otras atribuciones del SERNAC.

FUNDAMENTOS.

Argumenta S.E: el Presidente de la República en su mensaje que en base a los antecedentes revisados, el proyecto de ley se enfoca en procurar una protección de los derechos de las personas consumidoras más moderna, ágil y eficiente. De esta manera, se introducen modificaciones que generan los incentivos adecuados para que los conflictos cotidianos de consumo que afectan el interés individual y que hoy quedan sin respuesta, se resuelvan eficaz y eficientemente.

El otorgamiento de facultades sancionatorias al SERNAC se enmarca dentro de un sistema y de un procedimiento administrativo cuidadosamente diseñado sobre la base de los siguientes elementos:

1.- El proyecto de ley propone un sistema moderno, ágil, y eficiente, con especial énfasis en las soluciones por sobre las sanciones.

La posibilidad de que el SERNAC pueda sancionar directamente a las empresas infractoras de la Ley del Consumidor a través de un procedimiento administrativo hace más probable la ocurrencia de una sanción, puesto que disminuye los costos y otras barreras para que las personas consumidoras ejerzan sus derechos. Al mismo tiempo, este efecto vuelve más probable que se presenten soluciones a la situación que enfrenta la persona consumidora.

Si se mira la situación de quienes, por distintas circunstancias, decidieron acudir a la justicia, los datos de SERNAC son reveladores: en más del 60% de las demandas que se presentan, las empresas ofrecen una solución y alcanzan un acuerdo en la primera audiencia de conciliación, dando término al litigio. En consecuencia, mientras más cerca está la probabilidad de una sanción, mayor es la disposición de las empresas para resolver el problema de la persona consumidora.

De esta manera, el proyecto de ley incorpora herramientas para que la institucionalidad funcione en régimen de manera eficiente, buscando alcanzar la solución satisfactoria al interés de la persona consumidora y, como medida de ultima ratio, la imposición de una sanción.

Dicho lo anterior, el sistema propuesto promueve que las empresas solucionen los problemas que enfrentan las personas consumidoras. A modo meramente ejemplar:

a) Se establece una obligación legal de recibir reclamos por parte de las empresas, para que ellas canalicen y solucionen aquellos casos de fácil resolución;

b) Se refuerza la etapa de gestión del reclamo ante el SERNAC, para instar a que las empresas ofrezcan soluciones una vez que el reclamo ha llegado a la institucionalidad, pero antes de iniciar un procedimiento sancionatorio;

c) Se incorpora un robusto sistema de incentivos vía exenciones y reducciones de multa para promover la entrega temprana y voluntaria de soluciones a las personas consumidoras; y

d) Se entregan atribuciones a las asociaciones de consumidores para que puedan mediar problemas de consumo.

2.- El proyecto de ley consagra un diseño sancionatorio acotado, coordinado con otras facultades y que ofrece las garantías adecuadas.

El diseño institucional propuesto resguarda suficientemente las garantías de los interesados y propone un sistema acotado, con funciones separadas y coordinado con otras potestades en potencial conflicto, sea del Servicio o de otros organismos:

a) Al SERNAC se le otorga una facultad sancionatoria acotada, ya que ésta no podrá ser empleada siempre y respecto de cualquier caso. Por el contrario, esta facultad sancionatoria será aplicable únicamente a infracciones que afecten los intereses individuales de las personas consumidoras, y se establecen controles dentro del procedimiento para resguardar esta circunstancia. El SERNAC ya cuenta con facultades para hacerse cargo de los casos que afectan los intereses colectivos y difusos y este proyecto de ley no las modifica. Tampoco se insiste con otras atribuciones, como la de realizar conciliaciones.

b) El SERNAC no será “juez y parte”, pues mediante el establecimiento de un mecanismo de inhibiciones se garantiza la adecuada coordinación entre las atribuciones del Servicio. No existirá la posibilidad de que, en un mismo caso, el SERNAC pueda sancionar a la empresa -mediante el ejercicio de facultades sancionatorias- y defender judicialmente a las personas consumidoras -mediante la facultad de representación de parte que tiene en casos de interés colectivo o en un juicio indemnizatorio posterior-.

Siempre que un caso sea colectivo o difuso, el SERNAC sólo podrá conocerlo con ocasión del ejercicio de sus actuales facultades destinadas a la protección de los intereses colectivos o difusos (el inicio de un procedimiento voluntario colectivo o la interposición de una demanda colectiva). Las reglas de inhibición contenidas en este proyecto de ley establecen, de manera clara y objetiva, cuáles serán los procedimientos aplicables en cada caso y sus hipótesis de procedencia.

c) El ejercicio de la facultad sancionatoria por parte del SERNAC se enmarca dentro de un procedimiento administrativo que garantiza su imparcialidad: para aplicar sanciones, el SERNAC deberá ceñirse a un procedimiento administrativo reglado, con garantías procesales suficientes para los intervinientes. Asimismo, sus decisiones siempre podrán ser ampliamente revisadas por los tribunales de justicia, sea porque se le dio la razón a la persona consumidora o a la empresa.

d) Se contemplan modificaciones para asegurar que las atribuciones del SERNAC sean equilibradas y compatibles entre sí: no solo se incorpora una regla de coordinación a través de un mecanismo de inhibiciones, sino que la estructura orgánica del Servicio se ve modificada mediante la incorporación de robustos cortafuegos o murallas chinas.

e) Se consagra una regla de coordinación regulatoria consistente con el ejercicio de facultades sancionatorias de otros organismos sectoriales: esta regla reconoce procedimentalmente el principio de especialidad regulado en la letra a) del artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, evitando la existencia de procedimientos paralelos y sanciones redundantes por la misma infracción. La aplicación de esta regla otorga preferencia a la solución del organismo sectorial por sobre la del SERNAC.

3.- Se refuerza el rol de las asociaciones de consumidores.

La protección de las personas consumidoras se construye a partir de un ecosistema que se complementa con diversos actores y que no depende únicamente del rol del SERNAC y la imposición de sanciones. En este ecosistema las asociaciones de consumidores cumplen un rol muy relevante que el proyecto de ley busca reforzar de la siguiente manera:

a) Actualmente la Ley del Consumidor reconoce que las asociaciones de consumidor pueden realizar, a solicitud de una persona consumidora, mediaciones individuales. El proyecto de ley refuerza esta facultad, dotando de mérito ejecutivo a los acuerdos que en esa instancia se promuevan y extendiendo su aplicación a aquellas micro y pequeñas empresas que, de conformidad con el artículo noveno de la ley N° 20.416, actúen como consumidores.

b) Dentro del sistema que se crea para resguardar el interés individual de las personas consumidoras, las asociaciones de consumidores podrán mantener un rol de representación de aquellas en el procedimiento sancionatorio de SERNAC o ante los tribunales de justicia, ya sea en el caso de una demanda indemnizatoria o el de la revisión judicial de la decisión adoptada.

4.- Se considera la realidad económica y organizacional de las micro y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas –aquellas que registran ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro hasta 2.400 unidades de fomento, (UF), y entre dicho valor y hasta 25.000 UF, respectivamente– desempeñan un papel fundamental en la economía del país. Por lo mismo, es una política de Estado el establecimiento de reglas especiales que permitan adecuar parte importante de la normativa existente a su realidad económica y organizacional con el objeto de permitir una participación en el mercado en igualdad de condiciones, teniendo presente los principios de costo-efectividad que permiten fortalecer la capacidad emprendedora.

Tal como lo indica el mensaje presidencial que acompañó el ingreso y tramitación del proyecto que culminó con la dictación de la ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, "[l]a multifuncionalidad de los pequeños emprendedores, su experticia en los temas productivos y muchas veces ignorancia en las materias normativas, obligan a revisar y transparentar los procesos de fiscalización y adecuar las multas al tamaño de la empresa" (Historia de la ley N° 20.416, p. 7).

Adicionalmente, de acuerdo con datos del SERNAC, el 80% del total de reclamos recibidos en 2022 se concentró en 100 empresas, todas de gran tamaño -esto es, con ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro superiores a 100.000 UF-.

En virtud de lo anterior, el proyecto de ley contempla medidas de aplicación diferenciada para las micro y pequeñas empresas en las siguientes materias:

a) Respecto de las sanciones por infracción a la Ley del Consumidor se contemplan sustituciones de multas, rebajas y facilidades de pago.

b) La ley N° 20.416 extiende la aplicabilidad de la Ley del Consumidor a las micro y pequeñas empresas, en tanto reconoce que estas, al actuar como consumidores -como destinatarios finales en la compra de bienes o contratación de servicios- enfrentan las mismas asimetrías y problemas que las personas consumidoras. El proyecto de ley avanza un paso en esta dirección, al permitirle a este tipo de empresas acudir ante las asociaciones de consumidores para acceder al procedimiento de mediación individual que éstas realizan y que se ve robustecido al entregarle a estos acuerdos el carácter de transacción extrajudicial.

c) Como se explicó antes, entre las otras modificaciones que el proyecto de ley realiza a la Ley del Consumidor, se incorpora la obligación de las empresas de recibir, registrar y responder las solicitudes que realicen las personas consumidoras. Este nuevo estándar de posventa considera un tratamiento diferenciado según el tamaño de empresa, atendiendo también a la realidad de las empresas medianas.

5.- Otras modificaciones para fortalecer los derechos de las personas consumidoras.

No obstante, la necesidad de fortalecer la institucionalidad vigente para lograr la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales, también se requiere robustecer o consagrar nuevos derechos. Así como se ha hecho en las otras reformas a la Ley del Consumidor, este proyecto de ley también busca actualizar la normativa vigente considerando las nuevas tecnologías y dinámicas existentes en las relaciones de consumo y la reiteración permanente de prácticas abusivas por parte de las empresas.

CONTENIDO DE LA INICIATIVA.

Se precisa que el proyecto de ley consta de un artículo único que modifica 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. Adicionalmente, cuenta con siete artículos transitorios, entre los que se considera un régimen de entrada en vigencia diferida distinguiendo la situación de las disposiciones que establecen nuevos derechos para las personas consumidoras de aquellas que se

refieren a la facultad sancionatoria del SERNAC y al fortalecimiento de la gestión del reclamo.

1. Nuevas atribuciones sancionatorias.

a. Ámbito de aplicación.

El proyecto de ley cambia el rol que le corresponde al SERNAC en el ámbito del interés individual de las personas consumidoras, confiriéndole facultades para sancionar. Se encuentran expresamente excluidos de la aplicación de la facultad sancionatoria las infracciones a la Ley del Consumidor que afectan el interés colectivo y difuso de las personas consumidoras.

Además, se excluyen del ejercicio de esta facultad la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión y las reparaciones derivadas de una infracción acreditada conforme alguno de los procedimientos establecidos en la Ley del Consumidor. El proyecto de ley no innova respecto de la actual competencia de los tribunales de justicia para conocer de estas materias.

b. Reglas de coordinación.

i) Mecanismo de inhibiciones: para garantizar que el ejercicio de la facultad sancionatoria esté únicamente destinada a la solución de los casos individuales, el proyecto de ley incorpora una regla de coordinación mediante un mecanismo de inhibiciones. De esta forma, siempre que un caso sea colectivo, el SERNAC solo podrá ejercer sus facultades destinadas para dicho tipo de casos. La oportunidad para la aplicación de esta regla es hasta antes de que termine un procedimiento sancionatorio. Entonces, si se ejerce una denuncia sobre un caso que afecte el interés colectivo o difuso, el SERNAC no dará inicio al procedimiento o, si ya lo inició, procederá a darle término, conforme a las siguientes reglas:

- Análisis de admisibilidad: si el SERNAC tiene antecedentes de que el caso es colectivo o difuso, declarará inadmisible la denuncia y se podrán ejercer los otros mecanismos de protección con los que ya cuenta el Servicio.

- Tramitación del procedimiento: puede ocurrir que durante el curso de un procedimiento sancionatorio el SERNAC reciba nuevos antecedentes que den cuenta de que un caso es colectivo, si esto ocurre, el SERNAC terminará los procedimientos y los reconducirá a la vía procesal adecuada.

- Término del procedimiento: si el SERNAC llegare a sancionar administrativamente un caso que después resultase ser uno de interés colectivo, perderá su legitimidad activa para acudir ante tribunales en representación del resto de las personas consumidoras afectadas, sin perjuicio de que estas pueden acudir reuniéndose entre sí o a través de asociaciones de consumidores, según las reglas actualmente vigentes. De esta forma, en un mismo caso, el SERNAC nunca podrá sancionar y representar a las personas consumidoras.

ii) Regla de coordinación regulatoria: el proyecto de ley la establece respecto de aquellos procedimientos administrativos iniciados por órganos sectoriales. Esta norma busca reconocer procedimentalmente el principio de especialidad regulado en la letra a) del artículo 2 bis de la Ley del Consumidor, que excluye la aplicación de esta ley sobre las actividades reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que éstas no prevean. Así, si existe un organismo sectorial conociendo los mismos hechos

objeto del procedimiento sancionatorio, el SERNAC no iniciará el procedimiento o lo terminará, salvo que éste se refiera a materias no previstas por las normas sectoriales. Para esta determinación, el Servicio podrá requerir un informe del órgano que esté conociendo el procedimiento paralelo.

c. Bases del procedimiento sancionatorio.

Se establece un procedimiento administrativo sancionatorio que estará a cargo de una subdirección independiente, especializada y centralizada del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. Esta subdirección tendrá una estricta separación o muralla china respecto de aquella que se ocupa de la gestión de los reclamos de las personas consumidoras. Lo mismo ocurrirá respecto de las funciones de fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos, y de demandar colectivamente.

Este procedimiento se desarrollará con apego a los principios de imparcialidad, publicidad, celeridad, no formalización y economía procedimental. Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.

d. Etapas del procedimiento administrativo sancionatorio.

El ejercicio de la facultad sancionatoria se enmarca en un procedimiento administrativo reglado con etapas claramente definidas.

i) El inicio del procedimiento administrativo podrá ser por dos vías:

- De oficio, cuando el SERNAC tome conocimiento, en el ejercicio de sus atribuciones legales, de hechos que puedan ser constitutivos de alguna infracción, siempre que no afecten el interés colectivo o difuso.

- Por denuncia, cuando una persona consumidora ratifique su reclamo presentando ante el SERNAC -en lo que se conoce como gestión del reclamo- y cumpla las condiciones de admisibilidad descritas. Esta ratificación dará lugar a una denuncia, y se realizará por los medios que disponga el Servicio.

ii) Etapa de admisibilidad: en el caso de haberse interpuesto una denuncia –un reclamo que haya sido ratificado-, el SERNAC realizará un riguroso examen de admisibilidad que determinará qué casos serán conocidos por el Servicio. Todas las personas consumidoras que vean lesionados sus derechos podrán interponer denuncias, pero estas deberán pasar un examen de reglas objetivas mínimas: (a) la denuncia deberá estar revestida de seriedad, los hechos descritos deben constituir una infracción a la Ley del Consumidor; (b) los hechos deben encontrarse dentro del ámbito de aplicación del procedimiento sancionatorio (que no sean casos colectivos o que no se persiga la declaración de nulidad de cláusulas abusivas); (c) la infracción no puede derivar de los mismos hechos ni tener el mismo fundamento legal que acciones colectivas, procedimientos iniciados por organismos sectoriales según la regla de coordinación ya descrita, o procedimientos voluntarios colectivos.

iii) Descargos y recepción de antecedentes: una vez notificada la resolución de inicio a la empresa, esta podrá presentar sus defensas, descargos y antecedentes que la sustentan. El instructor del SERNAC podrá solicitar más antecedentes.

iv) Resolución de término: el funcionario del SERNAC que conduzca el procedimiento entregará una recomendación al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, quien deberá tomar una decisión sobre el caso, absolviendo, sancionando, o archivando cuando la causal de término sea que existen antecedentes de que los hechos configuran un caso colectivo. La dictación de esta decisión es delegable a los funcionarios de más alto grado dentro de la Subdirección.
Si se acredita una infracción, dicho procedimiento podrá culminar con:

- La aplicación de las multas contempladas en la ley. El proyecto de ley no innova en esta materia.

- Ordenar el cese de la conducta.

- Ordenar la restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la ley, con reajustes e intereses, atribución que es esencial para que el SERNAC resuelva ágilmente la situación de las personas consumidoras afectadas.

- Imponer otras medidas que tengan por objeto corregir o prevenir la reiteración de la infracción cometida.

Como antes se comentó, el ejercicio de la facultad sancionatoria deja fuera las indemnizaciones o reparaciones que se deriven de la infracción acreditada. Esta materia es de conocimiento de los tribunales de justicia.

e. Sistema de recursos.

El proyecto de ley establece medios de impugnación que constituyen un contrapeso a estas nuevas atribuciones. En primer lugar, contra la resolución de término que dicte el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio se podrá interponer un recurso de reposición ante el mismo, o uno jerárquico ante el Director Nacional del SERNAC. Luego de los recursos administrativos, se contempla la posibilidad de una amplia revisión judicial por parte de los Juzgados de Policía Local a través del reclamo de ilegalidad, que son los tribunales que actualmente conocen estos asuntos, quienes podrán revisar tanto los hechos como la aplicación del derecho.

Para promover reparaciones más rápidas, el proyecto prevé un mecanismo para que la o el consumidor afectado pueda ejercer ante el mismo tribunal que esté conociendo de la reclamación las acciones indemnizatorias que correspondan, que se tramitarán y resolverán conjuntamente, sin perjuicio del derecho de las personas consumidoras a hacerlo con posterioridad, mientras las acciones no se encuentren prescritas.

Aquellas causas en que el monto de la indemnización demandada no supere las 25 unidades tributarias mensuales (“UTM”), se tramitarán como procedimiento de única instancia. En el resto de los casos, en contra de la sentencia del Juzgado de Policía Local que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, contemplándose una tramitación acelerada y preferencial para su fallo.

f. Mecanismo de incentivos.

El proyecto de ley privilegia la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a las personas consumidoras por sobre la aplicación de sanciones. Es por esto que se ha diseñado un mecanismo progresivo de incentivos para que las empresas reparen a las personas consumidoras. Si la empresa llega a un acuerdo con la persona consumidora durante la tramitación del procedimiento, el proyecto de ley contempla

reducciones sustantivas de la multa aplicable: (i) un 80% si ocurre antes de los descargos; y, (ii) un 50% si ocurre después de los descargos y antes de la resolución de término.

Una vez dictada la resolución de término, se establecen nuevos incentivos para promover el cumplimiento inmediato de las decisiones del SERNAC. De esta forma, si dentro de los 10 días hábiles luego de la dictación de la resolución de término se acredita el cese de la conducta y la restitución a la persona consumidora, cuando sea aplicable, se rebajará la multa impuesta en un 35%. Si estas circunstancias se acreditan dentro de los 10 días hábiles siguientes luego de que dicha resolución quede firme, la reducción será de un 10%.

La siguiente tabla resume el mecanismo de incentivos anterior:

Momento de la reparación	Reducción de multa.
Después de la resolución de inicio y antes de la presentación de los descargos	80%
Después de la presentación de los descargos y antes de la resolución de término	50%
Después de la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes	35%
Después de los 10 días hábiles siguientes a la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes a que la resolución queda firme, esto es, que se resolvieron los recursos en caso de que se hayan interpuesto	10%

g. Normas diferenciadas para micro y pequeñas empresas infractoras de la Ley del Consumidor.

Respecto de la imposición de multas y el cumplimiento de sanciones, el proyecto de ley contempla normas especiales y diferenciadas para las micro y pequeñas empresas, atendiendo a su realidad económica y organizacional, respecto de aquellas que aplican a las medianas y grandes empresas:

- Siempre y cuando no concurra alguna de las agravantes contempladas en la Ley del Consumidor, la primera multa impuesta por cada infracción determinada será sustituida por la participación obligatoria del titular o representante legal de la micro o pequeña empresa en un programa de capacitación realizado por el SERNAC sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras.

- La primera multa efectivamente impuesta contra este tipo de empresa con ocasión de una infracción determinada se rebajará en un 70%.

- El SERNAC deberá otorgar facilidades para el pago de las multas impuestas. Estas facilidades se expresarán en permitir el pago en cuotas por hasta cuatro años o el otorgamiento de un mayor plazo para el pago total de la multa.

2. Gestión del reclamo.

a. Reconocimiento legal.

El proyecto de ley reconoce a nivel legal y fortalece la labor que realiza el SERNAC cuando gestiona los reclamos de las personas consumidoras.

Al día de hoy, esta gestión consiste en el envío a las empresas de los antecedentes que las personas consumidoras plantearon al SERNAC, con el objeto de que las primeras, voluntariamente, acojan o rechacen las solicitudes de las segundas.

Este sistema logra la solución de aproximadamente la mitad de los reclamos que hoy recibe el SERNAC y, por lo mismo, el proyecto de ley reconoce y regula a nivel legal su existencia y también dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan.

b. Etapas de la gestión del reclamo.

i) Admisibilidad del reclamo: para que un reclamo sea admitido por el SERNAC, deberá identificar a la potencial empresa infractora, contener una descripción de los hechos concretos que se estiman constitutivos de infracción y acompañar antecedentes mínimos para acreditar lo afirmado en el reclamo.

ii) Admitido el reclamo, el SERNAC pondrá a la empresa en conocimiento de dichos antecedentes, la que podrá, voluntariamente, acogerlo o no acogerlo dentro del plazo de diez días hábiles contados desde la notificación de dicha comunicación.

- Si se acoge el reclamo y la persona consumidora acepta la propuesta, se entiende que se ha llegado a una solución satisfactoria y, en consecuencia, se le reconoce el carácter de transacción extrajudicial a este acuerdo. La circunstancia de haberse alcanzado este acuerdo será certificada por un funcionario del SERNAC y el acta de la transacción, debidamente certificada, tendrá mérito ejecutivo. Esto permitirá exigir el cumplimiento del acuerdo ante los tribunales de justicia.

- Si no se acoge el reclamo o la persona consumidora no acepta la propuesta, el SERNAC podrá iniciar un procedimiento sancionatorio siempre y cuando la persona consumidora ratifique su reclamo ante el Servicio, dentro del plazo de quince días hábiles. Con esta ratificación, previo cumplimiento de los requisitos de admisibilidad contemplados para dar inicio al procedimiento sancionatorio, el reclamo pasa a ser una denuncia.
- Si la empresa no responde, al igual que el caso anterior, el SERNAC podrá iniciar un procedimiento sancionatorio previa ratificación del reclamo.

c. Incumplimiento de las soluciones ofrecidas durante la gestión del reclamo.

Para entregar una solución a los casos de personas consumidoras cuyos reclamos son acogidos en el papel, pero que nunca se ven efectivamente reparados, el proyecto de ley dispone que el incumplimiento a los términos de las soluciones ofrecidas durante la gestión del reclamo que realiza el SERNAC corresponde, por sí mismo, a una infracción a la Ley del Consumidor.

d. Fortalecimiento de la respuesta en la gestión del reclamo.

Pese al buen funcionamiento que hoy tiene la gestión del reclamo para el universo de empresas que sí da respuesta a las personas consumidoras, existe cerca de un 11% de los reclamos que no son respondidos. El proyecto de ley incorpora como una infracción a la Ley del Consumidor la ausencia injustificada de respuesta al reclamo. Esto no considera, en ningún caso, el requisito de que las respuestas deban ser favorables.

e. “Murallas chinas” y resguardo de la imparcialidad del SERNAC

Para fomentar que se ofrezcan soluciones atractivas y se llegue a acuerdos en esta etapa, el proyecto de ley establece robustos cortafuegos o murallas chinas entre la subdirección que lleva adelante el proceso de la gestión del reclamo y la nueva subdirección sancionatoria. Adicionalmente, se reconoce que la entrega de alternativas de solución no importa el reconocimiento de la responsabilidad en el procedimiento sancionatorio.

3. Se fortalecen las mediaciones individuales que pueden realizar las Asociaciones de Consumidores.

Actualmente, las asociaciones de consumidores tienen la atribución de iniciar, a solicitud de una persona consumidora, mediaciones individuales. El proyecto de ley fortalece este rol de dos formas:

a) Extendiendo su aplicación a aquellas micro y pequeñas empresas que, de conformidad con el artículo noveno de la ley N° 20.416, actúan como consumidoras.

b) Otorgándole mérito ejecutivo a estas mediaciones, siempre y cuando dichas asociaciones se encuentren acreditadas en los términos que dispondrá un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Este reglamento establecerá el procedimiento de mediación que deberán seguir las asociaciones de consumidores y los mecanismos a través de los cuales podrán financiarse en el ejercicio de esta atribución, respecto de las micro y pequeñas empresas. Adicionalmente, el reglamento contemplará las condiciones que deberán cumplir las asociaciones de consumidores para ser autorizadas, las que deberán ser objetivas y no discriminatorias y considerarán, al menos, su antigüedad y experiencia en asesoría de las personas consumidoras.

4. Reconocimiento del interés general de las personas consumidoras.

El proyecto de ley también reconoce la existencia del interés general de las personas consumidoras que, hasta ahora, había sido una construcción jurisprudencial reconocida y ejercida por el SERNAC a través de los denominados juicios de interés general.

Los juicios de interés general permitieron al Servicio hacerse cargo de aquellos casos que en la materialidad de los hechos eran individuales, pero podían potencialmente afectar a un grupo mayor de personas consumidoras. Esto se justifica en la labor del SERNAC de proteger los intereses supraindividuales de las personas consumidoras a través de la disuasión de la conducta.

Con el proyecto de ley, la protección de dichos intereses se reconoce, pero se reconduce a través del ejercicio de todas las otras atribuciones reguladas del SERNAC.

5. Otras modificaciones del proyecto de ley para fortalecer los derechos de las personas consumidoras.

Además, el proyecto de ley contempla otras medidas sustantivas que buscan fortalecer los derechos de las personas consumidoras en distintos ámbitos.

a. Obligación de posventa.

La ley vigente no establece obligaciones para las empresas de entregar una adecuada posventa a sus clientes. Además, las empresas muchas veces no disponen de canales para que las personas consumidoras realicen preguntas y/o reclamos respecto del bien o servicio que han adquirido. En la práctica, las personas consumidoras acuden al SERNAC para reclamar, utilizando recursos públicos en situaciones que podrían solucionarse rápidamente de forma privada.

Debido a lo anterior, se instituye esta nueva obligación, que busca establecer un nuevo y mejor estándar de posventa, obligando a recibir, registrar, y responder las solicitudes que realicen las personas consumidoras, sin perjuicio de la gestión del reclamo que realiza SERNAC, la que –como se dijo- se reconoce y se refuerza. Existirán estándares diferenciados según el tamaño de la empresa.

b. Cobranzas extrajudiciales y judiciales.

El proyecto de ley elimina la posibilidad de cobro automático de las cobranzas, declarando abusivas a las cláusulas que establezcan la avaluación anticipada de los montos por cobrar. El proyecto regula esta circunstancia sin perjuicio de que actualmente y en el caso concreto puedan interpretarse como cláusulas abusivas a la luz de la regulación general en la materia.

Asimismo, se reducen sustancialmente los topes máximos que se pueden cobrar por estos conceptos. La ley vigente establece que se pueden cobrar únicamente los gastos en los que se haya efectivamente incurrido, sin embargo, la práctica ha demostrado que ello no es así y en muchas ocasiones se cobra el tope, que está muy por sobre los costos promedios en esta materia. En concreto, no podrán cobrarse cantidades que excedan las 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuere menor.

Para el caso de los honorarios judiciales, se establece expresamente que su avaluación se sujetará siempre a las reglas generales, es decir, la tasación judicial que ocurre en la etapa de determinación de las costas personales.

c. Cláusulas de aceleración.

Las cláusulas de aceleración incrementan los montos de las deudas de las personas consumidoras y hacen muy gravosa la carga financiera de los hogares, ya que permiten cobrar la totalidad de una deuda si se incumple alguna estipulación del contrato, sin importar la entidad del incumplimiento. Esto deriva en el inicio de procedimientos de cobranza extrajudicial y judicial, acrecentando todavía más el círculo vicioso del endeudamiento.

El proyecto de ley regula la aplicación de estas cláusulas, las que se considerarán abusivas cuando el incumplimiento que les de origen no se vincule directamente con la operación del crédito, o que el retardo en los pagos por parte del consumidor sea inferior al 20% de la deuda morosa.

d. Obligación de las empresas para mantener canales de modificación o término de contratos o “Me salgo altiro”.

Muchas veces terminar contratos que perduran en el tiempo es engorroso o requiere el acceso a sistemas y canales alternativos, y la ley vigente permite que ello sea así. El proyecto de ley establece la obligación de las empresas de mantener los mismos canales para modificar o terminar contratos.

e. Plataformas online.

La Ley del Consumidor reconoce actualmente la responsabilidad de las plataformas que actúan como intermediarios en la prestación de un servicio. En Chile, la responsabilidad de las plataformas en el caso de la comercialización de bienes es limitada, a diferencia de la tendencia internacional.

El proyecto de ley extiende ante las personas consumidoras la responsabilidad de las plataformas en la comercialización de bienes y servicios, sin perjuicio del derecho que estas últimas tienen de repetir contra los que resulten responsables.

f. Extensión del ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor a los contratos de promesa de compraventa de vivienda.

Los contratos de promesa de compraventa de bienes inmuebles revisten una gran importancia, dado que, en la práctica, es en esta instancia donde se fijan todas las cláusulas que son determinantes para la decisión de contratar y en la firma del contrato éstas simplemente se replican.

Actualmente, la Ley del Consumidor dispone su aplicación a los contratos de compraventa de vivienda, pero no ocurre lo mismo con las promesas, lo que ha sido discutido jurisprudencialmente. Sin perjuicio de que a la luz de la regulación vigente es posible interpretar que la ley es aplicable, es importante aclarar su extensión para evitar dejar en desprotección e incertidumbre a las personas que se enfrentan a situaciones de abuso en estas circunstancias. En ese sentido, el SERNAC recientemente dictó una circular interpretativa –vinculante solo para los funcionarios del Servicio- que da cuenta de que sus características son las propias de un contrato de adhesión (Circular Interpretativa sobre contratos preparatorios en el mercado inmobiliario, julio 2023).

g. Trato digno.

El proyecto de ley busca elevar el estándar de conducta de las empresas, obligándolas a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a las personas consumidoras, sobre todo teniendo presente a la categoría de consumidores vulnerables.

h. Publicidad no sexista.

Actualmente, la Ley del Consumidor no prohíbe la promoción de estereotipos negativos por razones de género en la publicidad. La única normativa que existe al respecto requiere que las empresas se acojan voluntariamente a ella, el código de ética del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), que no tiene vinculatoriedad equivalente a la legal, como para modificar la conducta de los emisores de este tipo de mensajes publicitarios.

El proyecto de ley prohíbe la promoción o utilización de estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.

i. Período de “enfriamiento” en el caso de créditos preaprobados.

La promoción de créditos y cupos preaprobados, sin ser solicitados por la persona consumidora, puede generar efectos nocivos, pues se trata de la oferta

de productos financieros que se obtienen de manera automática, sin previa evaluación comercial. Esta circunstancia tiende a aumentar los riesgos de sobrendeudamiento de las personas, así como los de fraudes cometidos por terceros en aprovechamiento de personas consumidoras vulnerables.

Producto de lo anterior, el proyecto de ley establece un período de 24 horas para disponibilizar los fondos derivados de un crédito o cupo preaprobado, de tal manera que la persona consumidora tenga un tiempo apropiado para evaluar su aceptación y, de así estimarlo, retractarse de esta.

j. Mercado fúnebre.

La Fiscalía Nacional Económica, en enero de 2023, emitió la versión final del “Estudio sobre el Mercado Fúnebre (EM07-2021)”, en el que entregó una serie de recomendaciones para mejorar las condiciones competitivas en dicho mercado.

De acuerdo con el análisis realizado, las personas consumidoras son perjudicadas por la venta atada de bienes y servicios fúnebres, al verse forzadas a adquirirlos cuando no los necesitan. Algunas empresas de servicios fúnebres solo permiten la adquisición de sus bienes y servicios mediante planes.

El proyecto de ley, haciéndose cargo de las conclusiones de este informe, extiende la prohibición de venta atada que existe actualmente para las empresas de servicios de telecomunicaciones, a las empresas de servicios fúnebres.

k. Extensión del principio pro consumidor.

La Ley Pro Consumidor significó un avance muy importante al reconocer un principio interpretativo en favor de las personas consumidoras. Sin embargo, todavía existen espacios de mejora.

Se ha cuestionado la aplicación de este principio cuando la norma a interpretar es de naturaleza procedimental. Este proyecto zanja esta discusión y aclara legalmente que las normas que regulan procedimientos también quedan sujetas al principio pro consumidor.

Asimismo, la Ley del Consumidor establece que la aplicación de este principio se extiende únicamente a sus normas, en circunstancias que existen otras normas jurídicas que establecen derechos en favor de las personas consumidoras, y no se justifica realizar un tratamiento diferenciado. El proyecto de ley amplía la aplicación del principio a las normas distintas de la Ley del Consumidor, siempre que se trate del establecimiento de derechos en esta materia.

Finalmente, la norma vigente establece que la interpretación se realizará en favor de las personas consumidoras, pero no regula qué ocurre cuando existen múltiples interpretaciones posibles. El proyecto de ley se hace cargo de esta circunstancia y establece que las normas se interpretarán siempre de la manera más favorable para las personas consumidoras. De esta forma, ante dos interpretaciones favorables posibles, las instituciones que aplican la Ley del Consumidor siempre deberán elegir aquella que sea la más favorable.

l. Vínculo contractual y onerosidad en las relaciones de consumo.

Sin perjuicio de que la Ley del Consumidor es aplicable a las empresas a lo largo de toda una cadena productiva (esto es, productores, fabricantes, importadores y otros), han existido decisiones judiciales que han negado la reparación a las personas consumidoras por no existir un “vínculo contractual” directo entre ellos y la empresa infractora, ya que la ley lo exige como requisito para demandar colectivamente. Este es un requisito que no se exige ni genera controversia en la protección de otros intereses distintos del colectivo, donde ha suscitado un amplio debate jurisprudencial.

Por otro lado, la actual definición de consumidor requiere que exista un “acto jurídico oneroso”, alcance que puede llevar nuevamente a la conclusión de que se requiere la existencia del mencionado vínculo.

A raíz de lo anterior, el proyecto de ley incorpora una modificación que busca aclarar y zanjar esta disputa, eliminando el requisito de vínculo contractual para demandar colectivamente y, además, el de la onerosidad en los actos de consumo. Con esto se busca entregar soluciones a la situación de desprotección en la que se encuentran las personas consumidoras potenciales, materiales, y quienes se ven afectados por actos gratuitos enmarcados en la actividad comercial de las empresas.
Esta modificación no altera la responsabilidad que las distintas empresas dentro de una cadena productiva pueden tener por infracciones a la Ley del Consumidor.

m. Acuerdos en juicios de consumidores.

La Ley del Consumidor actualmente contempla que los acuerdos que se produzcan en juicios vinculados a materias de consumo deben ser revisados por el juez, quien debe verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de las personas consumidoras.

El proyecto de ley especifica que esta revisión que realizan los tribunales debe atender especialmente al derecho de las personas consumidoras a ser íntegra y oportunamente reparados.

n. Informes del SERNAC.

Actualmente los informes que el SERNAC acompaña en procedimientos colectivos no tienen asignado un valor específico en la ley, aun cuando muchas veces se trata de información recabada en el uso de facultades públicas.

El proyecto de ley establece que aquellos informes que elabore el SERNAC con la información que sea recabada mediante el ejercicio de sus facultades legales y/o información aportada por empresas, gozarán de presunción legal cuando contengan un listado de las fuentes y documentos tenidos a la vista durante su elaboración, asimilándolo a la regla general de los actos de la administración.

o. Facultad de designar ministros de fe.

Las gestiones de notificaciones en juicio normalmente elevan sustancialmente los costos de las partes y retardan avance del procedimiento y, en consecuencia, la decisión sobre las reparaciones a las y los consumidores. El proyecto de ley permite que funcionarios del SERNAC, cumpliendo ciertos requisitos, puedan practicar notificaciones en los procedimientos en los que SERNAC sea parte.

6. Disposiciones transitorias.

El proyecto de ley contempla siete artículos transitorios. Por una parte, se establece que las modificaciones que se realizan a la Ley del Consumidor con el fin de robustecer o reconocer derechos de las personas consumidoras comenzarán a regir 12 meses después de la publicación de la ley en el Diario Oficial. Esta vacancia les permitirá a las empresas prepararse para dar adecuado cumplimiento y garantía a estos derechos.

Por otra parte, se establece que las modificaciones normativas que dicen relación con la creación de un procedimiento de gestión de reclamos y de un procedimiento administrativo sancionatorio, los nuevos párrafos 2° y 3° que se incorporan a la Ley del Consumidor, tendrán una entrada en vigencia gradual y por región, en los siguientes términos:

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 publicación de la ley en el Diario Oficial.

b) En las regiones de Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule y Biobío. transcurridos veinticuatro meses desde la publicación de la ley en el Diario Oficial.

c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la ley en el Diario Oficial.

Hasta que estas normas entren en vigencia en la región correspondiente, las personas consumidoras podrán acudir ante los juzgados de policía local para la defensa de su interés individual. Además, los procedimientos que se hayan iniciado antes de la entrada en vigencia de estas normas en la región respectiva seguirán siendo tramitados de acuerdo con las regulaciones vigentes al momento del inicio de su tramitación.

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

El proyecto, como se describe detalladamente en el acápite anterior, contiene un artículo único que, mediante 34 numerales, modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto, principalmente, de fortalecer los derechos de los consumidores; otorgar al SERNAC capacidad de sancionar a empresas infractoras a través de un procedimiento administrativo y se consagran incentivos para que las empresas resuelvan los problemas antes de llegar a sanciones formales, se refuerza el rol de las asociaciones de consumidores

Asimismo, posee siete artículos transitorios, entre los que se considera un régimen de entrada en vigencia diferida distinguiendo la situación de las disposiciones que establecen nuevos derechos para las personas consumidoras de aquellas que se refieren a la facultad sancionatoria del SERNAC y al fortalecimiento de la gestión del reclamo; se aborda el mayor gasto fiscal que irrogará la aplicación de esta disposición y se establecen plazos parta la dictación de los reglamentos de ejecución

***

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La iniciativa presidencial en estudio, a través de su artículo único modifica numerosos artículos del decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Igualmente, estos cambios tienen incidencia en diversos textos legales:

La ley N° 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño; la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

El 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.

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.

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.

La ley N° 19.882, que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.

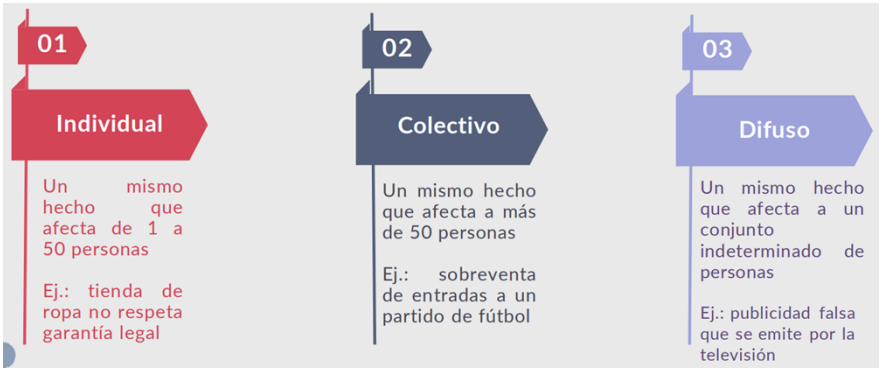
***

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

A.- DISCUSIÓN GENERAL.

Se debe apuntar que, con ocasión del debate acaecido en el seno de la Comisión, referido a la discusión general de este mensaje, colaboraron aportando ideas, sugiriendo tanto perfeccionamientos y mejoras como reparos y observaciones a la iniciativa, junto a las y los señores parlamentarios y sus asesores, autoridades de gobierno e invitados, conforme se trascribe a continuación:

El **señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo don Nicolás Grau**, explicó que la ley de protección de los derechos de los consumidores distingue, entre los intereses de las personas consumidoras, las siguientes categorías:



En este sentido, sostuvo que actualmente el Sernac cuenta con facultades para actuar en casos colectivos, por alguna de estas vías:

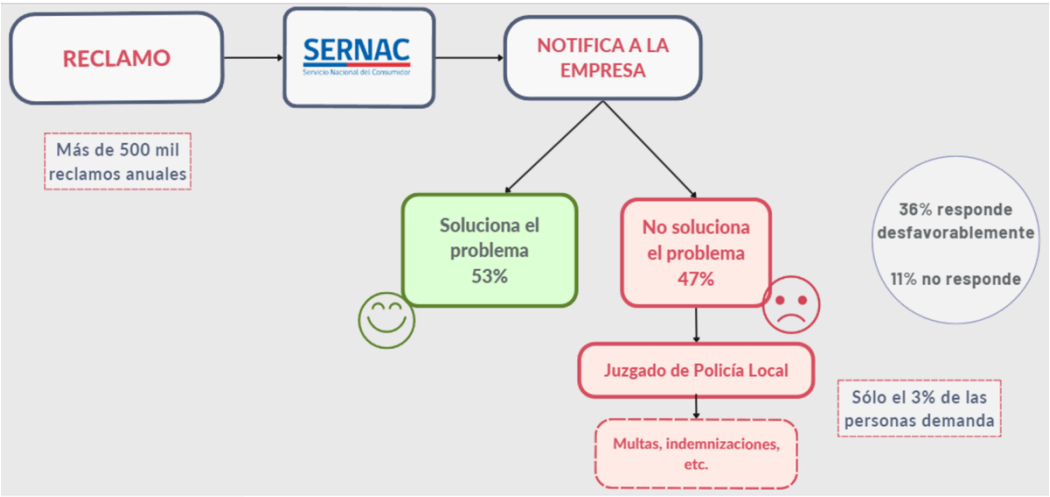
Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC): Llevar a cabo Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Interpretación acotada: Interpretar administrativamente la Ley del Consumidor, sólo obligatoria para las y los funcionarios del Sernac.

Demandas colectivas: Demandar ante tribunales: sólo casos que afectan el interés colectivo o difuso de las personas consumidoras.

Fiscalización: Verificar el cumplimiento de la Ley del Consumidor.

Por su parte, las empresas deciden voluntariamente responder o no a los reclamos, según describe el siguiente diagrama:



Así las cosas, las herramientas actuales son insuficientes. En este sentido el Ministro señaló que:

El SERNAC no tiene atribuciones: El SERNAC no puede representar en juicio a las personas consumidoras cuando se ha afectado su interés individual. A su vez, el SERNAC solo puede gestionar voluntariamente los reclamos.

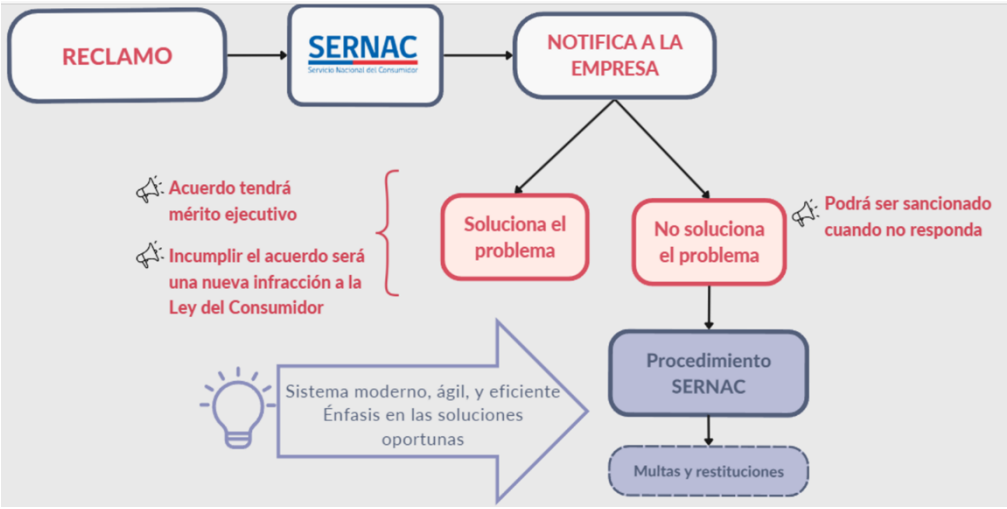
Proveedores pueden no responder: No existe una obligación para los proveedores de recibir preguntas, solicitudes, o reclamos de las personas

consumidoras. Las personas consumidoras acuden a SERNAC para plantear sus inquietudes.

Única alternativa: Tribunales. Ante un problema, las personas consumidoras sólo pueden acudir ante el Juzgado de Policía Local de su comuna, pudiendo acudir sin abogado.

Consumidores no persisten: Sólo el 3% de las personas consumidoras persiste en tribunales, la razón es que los juicios son costosos y muchas veces solo la primera notificación es más cara que el producto que originó el problema.

En este sentido, ¿qué hace el proyecto de ley? El proyecto de ley refuerza la gestión del reclamo:



Etapas del procedimiento sancionatorio:

1. Formas de iniciar el procedimiento: De oficio o por denuncia
2. Análisis de admisibilidad: El SERNAC deberá analizar que los hechos puedan ser una infracción; que el caso sea individual y de competencia de SERNAC; y que se acompañen antecedentes
3. Inicio del procedimiento: Conducción a cargo de instructores de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio; Imposición de cargos: se informarán los hechos, cuándo ocurrieron y la norma infringida.
4. Descargos: Los proveedores pueden presentar sus defensas, descargos, y acompañar antecedentes; pueden solicitar diligencias de investigación.
5. Resolución de término: El instructor entregará una recomendación sobre la decisión. El Subdirector de Procedimiento Sancionatorio dictará la resolución de término que podrá: absolver, sancionar o archivar.

La revisión judicial amplia fortalece la imparcialidad:

Recursos administrativos Recurso de reposición ante el Subdirector de Procedimiento Sancionatorio; Recurso jerárquico ante el Director del SERNAC.

Estándar con la legislación vigente y con los sistemas recursivos existentes en otros organismos con facultades sancionatorias en Chile.

Sistema de recursos como contrapeso en el nuevo procedimiento sancionatorio.

Recursos judiciales:

- Reclamo de Ilegalidad: ante Juzgados de Policía Local. Se puede acumular acción indemnizatoria.
- Recurso de Apelación: ante Cortes de Apelaciones (cuantía más de 25 UTM).

Revisión judicial amplia: se resguarda adecuadamente el derecho al recurso.

Luego, se refirió a las sanciones que podrán aplicarse a las empresas, indicando que el proyecto no las modifica:

1.- Multa: La multa concreta dependerá de la infracción, y de las atenuantes y agravantes que concurran en el caso concreto. Multa general de hasta 300 UTM.
2.- Restitución: Devolución de los cobros que se hayan realizado con ocasión de la infracción, por ejemplo: el precio de un producto que nunca fue entregado.
3.- Cese de la conducta: Que se adopten las medidas necesarias para dejar de cometer la infracción, por ejemplo: obligación de entregar la copia de un contrato.
4.- Medidas preventivas: Tienen como único objeto prevenir la reiteración de la comisión de infracciones similares en el future.

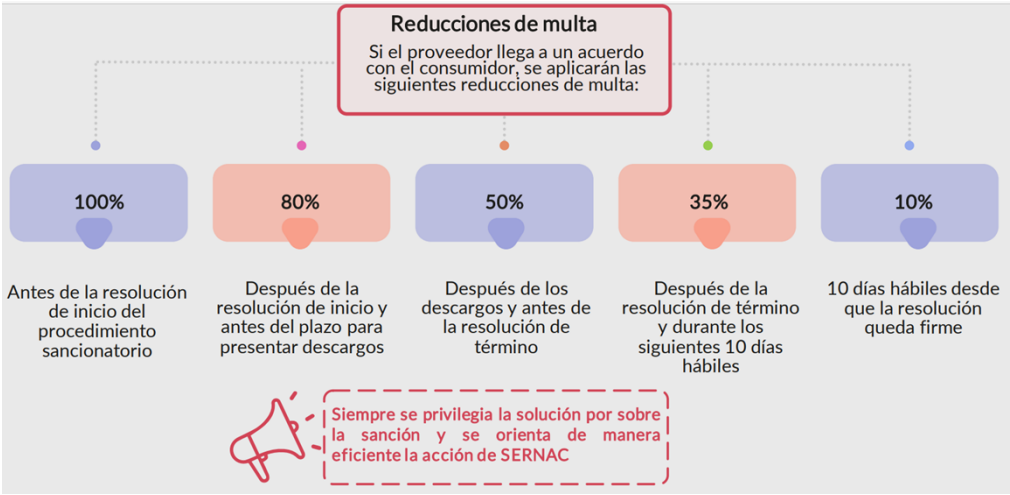
Facultad sancionatoria es acotada:
1.- Aplica a las infracciones que afecten el interés individual de las personas consumidoras.
2.- Regla de coordinación con otras atribuciones del SERNAC: mecanismo de inhibiciones.
3.- Reglas de coordinación con otras agencias: regla de coordinación regulatoria.

En este orden de ideas, agregó que la facultad sancionatoria está únicamente destinada a la solución de casos individuales. Siempre que un caso sea colectivo, el SERNAC sólo podrá ejercer sus facultades destinadas para dicho tipo de casos. La oportunidad para inhibirse es hasta antes de que termine un procedimiento sancionatorio (análisis de admisibilidad y tramitación).

A su vez, SERNAC no podrá iniciar un procedimiento sancionatorio si una agencia especial ya está conociendo los mismos hechos (por ejemplo, la CMF). Si SERNAC inició antes el procedimiento sancionatorio, y una agencia especial inicia posteriormente un procedimiento, SERNAC terminará el propio anticipadamente. Excepción: aquellas materias reguladas en la Ley del Consumidor que la ley especial no prevea.

En este sentido, el proyecto no innova y reconoce el principio de especialidad contemplado en el actual artículo 2 bis de la Ley del Consumidor.

Por otro lado, el proyecto incentiva las soluciones oportunas, dado que establece reducciones de multa si el proveedor llega a un acuerdo con el consumidor.



A su vez, este proyecto se hace cargo de las críticas anteriores. La propuesta resguarda las garantías de los interesados y propone un sistema acotado, con funciones separadas y coordinado con las otras potestades del SERNAC.

1. No será juez y parte: En nuestra legislación las agencias administrativas pueden sancionar. El proyecto define claramente cuándo se puede demandar colectivamente y cuándo sancionar (mecanismo de inhibiciones con reglas claras y objetivas). Cuando sancione, el SERNAC no podrá ordenar ni perseguir indemnizaciones de perjuicios.
2. Sernac será imparcial: se establece un procedimiento administrativo regulado, separado de las otras tareas del servicio, con expresas garantías procesales y sustantivas. Las decisiones del SERNAC siempre podrán ser ampliamente revisadas por los tribunales de justicia.
3. Facultades acotadas, equilibradas y compatibles. La facultad sancionatoria se aplicará sólo respecto de casos individuales y específicos. Se crean *"murallas chinas"* y reglas de inhibición que resguardan la aplicación de este principio. No se incluyen atribuciones para llevar a cabo conciliaciones o decretar medidas cautelares.

La Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señora Javiera Petersen; se refirió a los beneficios que obtendrán los consumidores y el fortalecimiento de sus derechos, señalando que:
Se obligará a los proveedores a responder las solicitudes y reclamos de sus clientes.

- Se obligará a recibir, registrar, y responder las preguntas, solicitudes, y reclamos de las personas consumidoras Existirá un estándar diferente de acuerdo al tamaño de la empresa.
-
  Se limitan las cobranzas abusivas.
- Ley del Consumidor establece límites máximos para el cobro de comisiones por cobranza extrajudicial Se prohíbe avaluar anticipadamente los gastos de cobranza y se reducen los topes (máximo 5 UF o el 2% del monto de la deuda morosa, si fuere menor). *"Me salgo altiro"*.
- Se establece una obligación para que las personas consumidoras puedan modificar o renunciar a contrataciones "del mismo modo", y a través de los mismos canales cómo las contrataron en un comienzo.

  Se extiende la responsabilidad de las plataformas.

- Se establece expresamente la responsabilidad de las plataformas que actúan como intermediarios en la comercialización de bienes.

- Se extiende la ley del consumidor a la promesa de compraventa de inmuebles.
- Se extiende expresamente la aplicación de la Ley del Consumidor a los contratos de promesa de compraventa de inmuebles.
-
- Se incluye la obligación de tratar dignamente a las personas en sus relaciones de consumo.
- Se eleva el estándar de conducta de los proveedores, obligándolos a garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a las personas consumidoras, sobre todo teniendo presente a la categoría de consumidores vulnerables.
- Se prohíbe la publicidad sexista.
- Se prohíbe la promoción o utilización de estereotipos que justifiquen o naturalicen relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación, por razones de sexo, género u orientación sexual.
- Se regulan las cláusulas de aceleración.
- Se establece como cláusula abusiva cuando el incumplimiento que da origen a la cláusula de aceleración no se vincule directamente con la operación del crédito, o que el retardo en los pagos sea inferior al 20% de la deuda morosa.
- Se establece un periodo de enfriamiento en créditos pre-aprobados
- Se establece un período de 24 horas para disponibilizar los fondos derivados de un crédito o cupo preaprobado, de tal manera que la persona consumidora tenga un tiempo apropiado para evaluar su aceptación y, de así estimarlo, retractarse de esta.
- Se prohíben las ventas atadas en el mercado fúnebre (estudio de mercado FNE).
- Se extiende la prohibición de venta atada que existe actualmente para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, a los proveedores de servicios fúnebres.
- Se fortalece la regulación de los acuerdos en juicio.
- Se establece que los acuerdos en juicio deben ser revisados por el juez atendiendo especialmente al derecho de las personas consumidoras a ser íntegramente reparados.
- Se extiende el principio pro consumidor.
- Se extiende la aplicación del principio pro consumidor a las normas procedimentales, a otras normas que establecen derechos en favor de las personas consumidoras, y se consagra que siempre deberá preferirse la interpretación que sea más favorable.
- Se aclara el alcance de la ley del consumidor a los proveedores de toda la cadena productiva.
- La ley del consumidor aplica a lo largo de toda la cadena productiva. Este proyecto aclara esa circunstancia, eliminando el requisito de acreditar el vínculo contractual para las acciones colectivas y eliminando la onerosidad en la definición de consumidor.
- Se reconoce el valor jurídico de los informes que realiza el Sernac en uso de sus atribuciones.
- Aquellos informes que elabore el SERNAC con información recabada mediante el ejercicio de sus atribuciones, gozarán de presunción legal en juicio si cuentan con un listado de fuentes y documentos.
- Se entregan atribuciones para designar ministros de fe para practicar notificaciones.
- Se permite que ciertos funcionarios del SERNAC puedan practicar notificaciones en los procedimientos en que SERNAC sea parte.

En relación a las asociaciones de consumidores, el proyecto fortalece la mediación de estas entidades, así los acuerdos que certifiquen las asociaciones de consumidores acreditadas tendrán el carácter de transacción extrajudicial y mérito ejecutivo. Podrán gestionar reclamos de micro y pequeñas empresas, siempre que actúen como consumidoras.

Por otro lado, el proyecto reconoce la realidad económica y organizacional de las micro y pequeñas empresas: no pueden ser equiparadas a las grandes empresas. El proyecto considera esta realidad y adopta medidas en su beneficio cuando actúen como proveedoras. Las micro y pequeñas empresas también pueden actuar como consumidoras y, en esa calidad, el proyecto les entrega nuevos derechos:

- Sustitución de multa: la primera multa impuesta a una micro o pequeña empresa, será sustituida por capacitaciones, siempre que no concurran agravantes.
- Facilidades de pago: el SERNAC podrá ordenar que las micro y pequeñas empresas paguen las multas en cuotas u otorgar un plazo de pago mayor.
- Gradualidad postventa: las cargas serán diferentes según el tamaño de la empresa. Micro, pequeñas, y medianas empresas tendrán un estándar diferente.
- Reducción de multa: la primera multa efectivamente impuesta a una micro o pequeña empresa será reducida en un 70%.
- Gestión de sus reclamos: las asociaciones de consumidores podrán mediar problemas de micro y pequeñas empresas cuando éstas actúen como consumidoras.
- Derecho de postventa: las micro y pequeñas empresas cuando actúen como consumidores, tendrán el derecho de que sus proveedores les respondan sus solicitudes y reclamos.

Finalmente se refirió al régimen diferido de entrada en vigencia del proyecto:

***

La Ministra de Economía (S) señora Javiera Petersen Muga, explicó que en este proyecto se tomó el artículo 2 bis de la ley del consumidor, que reconoce el principio de especialidad. De forma tal que, cuando haya conflicto entre ley del consumidor y ley especial, esta última prevalecerá, el SERNAC se inhibirá de conocer el litigio consumidor-proveedor.

El **Director Nacional del SERNAC, señor Andrés Herrera Troncoso**, explicó primeramente la misión institucional del SERNAC señalando que este es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N°19.496 y demás normas que digan relación con la protección de los derechos de las y los consumidores. Conforme a esa misión, le corresponde informar, educar y proteger a las y los consumidores.

Para cumplir eficazmente con esta misión, la ley N°19.496 ha dotado al SERNAC de distintas facultades y funciones que le permiten actuar en defensa de las y los consumidores frente a prácticas infractoras o abusivas de las empresas. Estas facultades y funciones apuntan a prevenir conductas infractoras o dañinas de las empresas, una vez que se incurre en dichas conductas, identificarlas e instar por la aplicación de sanciones a los infractores y/o requerir ante los tribunales las indemnizaciones que procedan en favor de las y los consumidores afectados.

En cuanto a las facultades del SERNAC, y la evolución de las mismas, explicó que a la DIRINCO -Dirección de Industria y Comercio; antecesora inmediata del SERNAC- inicialmente le correspondía:

- Disponía de facultades de fiscalizar, fijar precios, recibir denuncias de consumidores y sancionar a proveedores infractores de determinadas normativas.
- También contaba con facultades normativas para poder fiscalizar la legislación vigente sobre comercio, costos, abastecimientos, precios y arriendos, y registros comerciales.
- Luego del golpe de Estado de 1973, se dictan normas orientadas a descentralizar la economía (D.L. N°280, de 1974) y la competencia sobre contravenciones a los derechos de los consumidores se entrega a la justicia del crimen.
- Paulatinamente, va perdiendo las facultades investigativas, fiscalizadoras y sancionatorias. En los ´80 se reestructura la DIRINCO, reenfocando sus funciones en procurar la transparencia de los mercados, la orientación y la educación de los consumidores.
- El modelo de persecución penal (salvo algunas excepciones) se sustituye por un modelo de infracciones sancionadas con multa, bajo un mecanismo de enforcement basado en el binomio consumidor/DIRINCO – Juzgado de Policía Local.

Posteriormente, se creó el SERNAC, como órgano continuador legal de la DIRINCO.

- En 1997 se dicta la ley N°19.496, que recoge la situación anterior existente, manteniéndose el SERNAC como un servicio de información a los consumidores, pudiendo, además, realizar estudios y promover investigaciones. No tenía en su origen atribuciones para participar directamente en la defensa de los consumidores, salvo en la “gestión de reclamos” o cuando se afecte el “interés general” de los consumidores.
- Así, el nuevo marco legal mantuvo el binomio SERNAC/consumidor – JPL como mecanismo de enforcement. Con todo, el SERNAC posee actualmente distintas facultades, a saber:
  - Facultades fiscalizadoras
  - Facultades interpretativas
  - Gestión de Reclamos
  - Procedimientos Colectivos Voluntarios (PCV) y Juicios Colectivos

En cuanto al modelo actual para la tutela de los derechos de las y los consumidores (*enforcement*), señaló que ha sido caracterizado como un modelo “judicial bifurcado”, puesto que, si bien el SERNAC posee ciertas facultades para investigar infracciones a la normativa de consumo, la facultad sancionatoria se radica

exclusivamente en los tribunales de justicia. La manera como el SERNAC debe requerir la intervención de los tribunales dependerá de los intereses de las y los consumidores que se vean afectados por la conducta de los proveedores, según las distinciones que efectúa la ley N°19.496.

Posteriormente, explicó la diferencia entre interés colectivo y particular, sosteniendo que:

- Interés colectivo o difuso: es el que comprende un conjunto de consumidores que han sido afectados en sus derechos por conductas atribuibles a un mismo proveedor.
- Ejemplos de casos típicamente colectivos y/o difusos: suspensión de un concierto o un partido de fútbol. Así, se distingue:
- a. Casos de interés colectivo: (1) El criterio legal es que este grupo comprende 50 o más consumidores. (2) Actualmente exige la existencia de un vínculo contractual entre las partes (con el proyecto se elimina esta exigencia). (3) Ejemplos: cortes de servicios básicos, cancelaciones de vuelos o suspensiones de recitales.
- b. Casos de interés difuso: (1) El criterio legal es que este grupo comprende a un número indeterminado de consumidores. (2) No exige un vínculo contractual entre las partes. (3) Ejemplos: casos de colusión (papel tissue).
-
- Interés individual: Representan un problema de consumo que afecta a un consumidor particular. La circunstancia de afectar a un consumidor o a un grupo acotado impide agruparlos en una “clase”. La competencia respecto de estos casos corresponde a los Juzgados de Policía Local. El SERNAC carece de facultades para representar a los consumidores afectados y requerir la aplicación de sanciones o indemnizaciones o compensaciones.
- En cuanto al régimen actual, señaló:
- Las distintas reformas al régimen de protección de las y los consumidores se ha enfocado en dotar de mayores facultades al SERNAC en relación con casos colectivos (casos de interés colectivo e interés difuso).
- El régimen de protección para casos de interés individual de consumidores se ha mantenido inalterado desde la entrada en vigencia de la ley N°19.496
- En el plano individual, las facultades del SERNAC se reducen a gestionar los reclamos que formulen los consumidores, los que son comunicados a los proveedores para obtener, en su caso, una solución voluntaria.
- El SERNAC carece de facultades para representar los intereses individuales de consumidores afectados, los que deben recurrir directamente a los Juzgados de Policía Local.

Finalmente, explicó cómo funciona la gestión de reclamos actualmente, detallando la ruta que sigue un reclamo ante el SERNAC.

***

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera, hizo en primer lugar, una breve recapitulación de lo expuesto en sesión anterior, refiriéndose brevemente a las facultades actuales del Sernac y a la gestión de reclamos ante este organismo.

Continuó su exposición, sobre una presentación en formato PowerPoint, refiriéndose a las instancias de solución planteadas en el proyecto de ley para casos individuales, a saber:

Primer eje: El reclamo del consumidor ante la empresa.

Los datos de reclamos que posee el SERNAC dan cuenta que la mayoría de los consumidores, alrededor del 90% de ellos, antes de recurrir ante el Servicio, ha reclamado previamente ante las empresas.

Sin embargo, en muchos casos, las empresas no dan tratamiento de *"reclamo"* a dichas solicitudes de los consumidores. No existe un estándar legal definido sobre el alcance de los deberes de postventa de las empresas relacionados con la atención de reclamos de consumidores, lo que dificulta medir su eficacia.

I. Innovaciones del proyecto en este primer eje:

- La obligación del proveedor de mantener canales expeditos para recibir, registrar y responder los reclamos de los consumidores. Estos sistemas deberán ser, al menos, equivalentes a los que utiliza el proveedor para ofertar o comercializar bienes o servicios.
- El proyecto de ley define "reclamo", para favorecer la uniformidad en la gestión de los mismos ante la empresa y el Servicio. Los detalles de estos sistemas de gestión de reclamos quedan entregados a un reglamento del Ministerio de Economía.

II. Efecto esperado con este primer eje:

- Precisar las obligaciones de postventa que deben cumplir las empresas para con los consumidores.
- Favorecer acuerdos o soluciones directas desde las empresas hacia los consumidores afectados.
- Permitir al SERNAC supervisar y monitorear estos sistemas a partir de la información que deberán proporcionar las empresas.

III. Mediación de las Asociaciones de Consumidores:

- Las asociaciones de consumidores acreditadas podrán, a solicitud de consumidores o clientes, gestionar reclamos individuales ante las empresas.
- Si como resultado de estas gestiones las partes alcanzan un acuerdo, las asociaciones de consumidores certificarán el acuerdo, y éste constituirá transacción extrajudicial.
- Si las partes no alcanzaran un acuerdo, las asociaciones de consumidores podrán poner lo antecedentes en conocimiento del Sernac.

<u>Segundo eje</u>: El reclamo del consumidor ante el Sernac.

I. La gestión del reclamo actual ante el SERNAC

- La facultad de gestionar reclamos se desprende de las potestades generales que la ley N°19.496 otorga al Servicio.
- La respuesta a los reclamos por parte de las empresas es completamente voluntaria, de modo que no hay obligaciones asociadas.
- En casos de respuesta favorable de la empresa al consumidor, el incumplimiento de lo comprometido no acarrea ninguna sanción.

II. La gestión del reclamo en el proyecto de ley:

- Se reconoce explícitamente la facultad del Servicio para gestionar reclamos de los consumidores, estableciéndose: (1) un procedimiento de gestión de reclamos; y (2) que todo reclamo formulado ante SERNAC se someta a ese procedimiento.
- La respuesta a los reclamos por parte de las empresas pasa a ser obligatoria pues: (1) debe evacuarse dentro de un plazo y al tenor del reclamo; y (2) la falta de respuesta injustificada de la empresa podrá ser sancionada por el SERNAC.
- Si en el marco del procedimiento de gestión de reclamo se alcanza un acuerdo entre las partes y la empresa no cumple lo comprometido, ésta incurrirá en una infracción.

- La falta de respuesta “injustificada” de la empresa podrá ser sancionada por el SERNAC con una multa de hasta 100 UTM.
- Se establece un régimen escalonado de reducciones de multa para el caso de respuesta tardía (fuera del plazo de 10 días).
- Se establece que la “ratificación del reclamo” por parte del consumidor en el marco del procedimiento de gestión de reclamo, constituirá “denuncia” para efectos de la iniciación del procedimiento sancionatorio.
- Se establece el régimen de “murallas chinas” para la gestión del reclamo (en relación con las otras facultades del Servicio).
- Los aspectos de detalle del procedimiento de gestión de reclamos quedan entregados a un reglamento que dictará el MINECON.

III. Efecto esperado de este segundo eje:
- Incentivar el cumplimiento de la normativa por parte de las empresas sin la necesidad de instruir un procedimiento sancionatorio.
- Procurar que las empresas entreguen respuestas adecuadas a los consumidores que reclaman ante el SERNAC.
- Favorecer un entendimiento entre las partes que permita poner fin al conflicto en el marco de la gestión de reclamo ante el SERNAC.

<u>Tercer eje</u>: El procedimiento sancionatorio ante el Sernac

El procedimiento sancionatorio constituye un mecanismo de *última ratio.* Se busca aplicar este procedimiento para aquellos casos individuales que no han encontrado una solución adecuada conforme a los dos ejes anteriores, e incluso en aquellos casos en que se deba aplicar, se privilegia la solución sobre la sanción.

El procedimiento sancionatorio se configura como un mecanismo disuasivo que resulta innecesario cuando el consumidor obtiene una solución adecuada.

Se establecen las garantías adecuadas para asegurar la objetividad e imparcialidad. El procedimiento contempla las garantías suficientes y adecuadas en favor de los interesados, armonizando esta facultad con las restantes de las que está dotado SERNAC.

I. Etapas del procedimiento sancionatorio:
- Iniciación
- Admisibilidad
- Tramitación
- Resolución
- Impugnación

II. Ámbito de aplicación del procedimiento sancionatorio:
- El procedimiento sancionatorio procede respecto de la generalidad de las infracciones que establece la ley N°19.496.
- Sin embargo, no puede versar sobre la infracción consistente en la estipulación de cláusulas abusivas de contratos de adhesión
- El procedimiento estará a cargo de una nueva Subdirección que el proyecto de ley crea: la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.

III. Formas de inicio del procedimiento sancionatorio
- El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio por parte del SERNAC (p. ej. en caso que detecte infracciones).
- También podrá iniciarse por denuncia formulada por un consumidor que se considere afectado en sus derechos por un determinado proveedor.

- La ratificación del reclamo por el consumidor, en el marco del procedimiento de gestión de reclamo ante el SERNAC, constituye en sí una “denuncia”.

IV. Requisitos de admisibilidad de la denuncia

- Denuncia revestida de seriedad. Fundamentos y antecedentes suficientes para estimar la existencia de hechos constitutivos de una infracción legal y que ésta no se encuentre prescrita.
- No exista un interés colectivo o difuso. Que el Servicio no cuente con antecedentes que revelen que los hechos envuelven la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Que no se trate de un caso sobre cláusulas abusivas. Que no se trate de un caso relativo a cláusulas abusivas en contratos de adhesión (casos excluidos del procedimiento sancionatorio).
- No exista identidad con otras pretensiones ya activadas. Que no exista identidad de hechos y fundamento legal con: (i) demandas colectivas declaradas admisibles (ii) procedimientos sancionatorios iniciados por órganos sectoriales; (iii) procedimientos voluntarios colectivos iniciados.

V. Reducción de multas que pueden tener lugar en el procedimiento

- Del 100%, antes de la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio.
- Del 80%, después de la resolución de inicio y antes del plazo para presentar descargos.
- Del 50%, después de los descargos y antes de la resolución de término.
- Del 35%, después de la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes.
- Del 10%, dentro de los diez días hábiles siguientes a la resolución sancionatoria firme.

VI. Medidas que podrá aplicar el Sernac como resultado del procedimiento sancionatorio.

- Ordenar el cese de las conductas infractoras.
- Ordenar la restitución de cobros que hubieren tenido lugar con infracción a la ley N°19.496.
- Aplicar las multas que establece la ley.
- Ordenar las medidas que tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica.

VII. Régimen de recursos:

- Revisión judicial: Reclamo de Legalidad ante Juzgados de Policía Local; o Recurso de Apelación ante Cortes de Apelaciones.
- Revisión administrativa: Recursos de reposición; o recurso jerárquico.

El **diputado Matheson** preguntó si se puede incluir alguna modificación a la garantía legal, dentro de este proyecto.

El **Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera,** señaló que el régimen de garantía legal fue modificado recientemente, y reforzó la posibilidad de que la triple opción sea ejercida al arbitrio del consumidor, pudiendo optar por devolución del dinero sin que la empresa imponga la reparación. Desde el punto de vista sustantivo, el cumplimiento de la garantía es, admitió, quizás una materia a abordar.

El **diputado Manouchehri** preguntó por el reconocimiento del rol de las agrupaciones de consumidores, pues cumplen un rol fundamental en la defensa de sus derechos.

El **Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera,** sostuvo que un aspecto fundamental es que se otorga un rol mucho más activo a las asociaciones, que fue permitiéndoles la certificación de acuerdos y otorgando mérito ejecutivo a esa certificación. Esto es una complementación de otros roles que tienen las asociaciones como ser legitimados activos en casos colectivos.

Hizo presente que al hablar de asociaciones hay distintas categorías, actualmente hay dos o tres que tienen mayor fortaleza para enfrentar ciertos desafíos, y otras bien precarias que requieren de fondos concursables para realizar sus proyectos.

El **Ministro de Economía**, **señor Nicolás Grau**, en la misma línea, explicó que, al diseñar el proyecto de ley, se revisaron las formas de fortalecer el rol de las asociaciones de consumidores. En este sentido, se reconoce explícitamente que las asociaciones puedan realizar mediaciones cuando las empresas sean de menor tamaño, cuestión que además de fortalecer a las asociaciones de consumidores, busca apoyar también a las empresas de menor tamaño.

Agregó finalmente que, como Gobierno, atendida la relevancia, esperan avanzar en las próximas sesiones y comenzar las audiencias.

***

El **exdirector del SERNAC, señor Ernesto Muñoz Lamartine,** señaló que su apreciación de este proyecto es positiva, dado que avanza sustantivamente en la protección de los derechos de los consumidores, dotando al SERNAC, a las asociaciones de consumidores, y a los propios consumidores, de herramientas adecuadas para incentivar la solución efectiva de las controversias de consumo. En el diseño de los instrumentos regulatorios propuestos, el proyecto genera un buen balance entre el ejercicio de las facultades sancionatorias para casos concretos y la representación del interés general, colectivo y difuso.

A su vez, agregó, el proyecto avanza en materias sustantivas, resolviendo problemas de larga data y que tendrán un impacto muy positivo en las relaciones de consumo. En este sentido, el proyecto abre una oportunidad para que los proveedores mejoren sus sistemas, con estándares mínimos de atención a sus clientes, lo que, en conjunto con las medidas para la solución alternativa de controversias y la facultad sancionatoria, debería generar incentivos para el cumplimiento.

Luego, se refirió a la tramitación de reclamos, señalando que el proyecto contempla una serie de requisitos para los reclamos (individualización, medio electrónico, proveedor, descripción de hechos concretos y antecedentes mínimos para acreditar las afirmaciones) que, si no se cumplen, se otorga un plazo de 5 días para acompañar los documentos respectivos, y si no se hace, se tendrá por no presentado el reclamo.

Estos requisitos, detalló, facilitan el inicio del procedimiento y son mínimos, pero se permite cierta discrecionalidad al SERNAC para determinar que es un “antecedente mínimo”. En este sentido, sostuvo, sería interesante contar con información por parte de Sernac, para que, de una muestra representativa de reclamos, indique cuáles cumplirían con estos antecedentes y cuáles no, con el objeto de identificar el efecto de esta medida.

Por su parte, agregó, en cuanto a la respuesta del proveedor dentro de la tramitación de los reclamos, ella no implica reconocimiento de hechos infraccionales, norma que es importante para establecer incentivos para la respuesta con propuesta. Asimismo, la falta de respuesta del proveedor dentro de plazo es una infracción en sí misma que puede ser castigada hasta con 100 UTM, o bien 10 UTM si responde antes de la ratificación de la denuncia.

Sostuvo, como evaluación general, que estas normas son un avance importante que debería reducir al mínimo la *no respuesta* frente a los reclamos y facilitar el trabajo del servicio en la tramitación de reclamos que no cuentan con antecedentes. Sin embargo, aclaró, son elementos a considerar, para que produzca máximo efecto, los criterios de admisión de reclamos y el porcentaje de reclamos con respuesta parcial que serán ratificados como denuncia.

En cuanto a la facultad sancionatoria, señaló como aspectos interesantes el hecho de que queda a cargo de una subdirección independiente, y que se aclara cuáles son las materias excluidas. Con todo, el proyecto establece incentivos para que, aún iniciado el procedimiento sancionatorio, se alcance una solución al problema.

A su vez, destacó el control de admisibilidad de la denuncia, la tramitación conjunta de casos individuales que estén fundados en distintos hechos, pero que sean constitutivos de una infracción a la misma norma y contra el mismo proveedor, porque el impacto que producen tiende a corregir la conducta, y mejorar los procesos que causaron la infracción.

En cuanto al tratamiento especial para las PYMES que considera el proyecto, señaló que estos dan cuenta de que la idea detrás de estos elementos no es abrumar a las PYMES, destacando los siguientes factores:

- Primera multa rebaja del 70%
- Facilidades de pago de hasta 4 años
- SERNAC puede otorgar un plazo mayor para pagar
- Estas facilidades se agregan a las posibilidades que dentro del procedimiento existen para llegar a un acuerdo, el que debería ser el caso preponderante tratándose de las PYMES.

En relación a la Coordinación regulatoria que hace el proyecto, se refirió a la inclusión, en el artículo 50 G-30, de una norma que ordena a Sernac a remitir a los organismos sectoriales o a los Tribunales de Justicia los hechos que pudieran constituir únicamente infracción a las normas distintas a la ley de protección del consumidor (LPC) y sus reglamentos. En este mismo sentido, hizo una recomendación, señalando que debe entenderse sin perjuicio del Art. 58, en que a SERNAC se le otorgan facultades para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPC y demás normas que digan relación con el consumidor, y especialmente fiscalizar el cumplimiento de la LPC y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Destacó el hecho de que funcionarios y subdirectores no pueden ejercer funciones de fiscalización y sanción al mismo tiempo. Con todo, sostuvo, queda pendiente una adecuación que permita la coordinación de las acciones de protección, información y educación a los consumidores de manera obligatoria para los órganos sectoriales y SERNAC. Esto es deseable para la integración del sistema de protección al consumidor.

Manifestó que, a su juicio, el proyecto es muy prudente en su acercamiento al otorgamiento de nuevas facultades al Servicio, puesto que no se repone

la facultad de conciliar y la facultad normativa que fueron aprobadas por el Congreso en su momento y declaradas inconstitucionales por el Tribunal Constitucional. Asu vez, el procedimiento sancionatorio establece normas claras y suficiente para el resguardo de los principios de debido proceso, transparencia, y responsabilidad; y el diseño del procedimiento está claramente asociado a lograr salidas alternativas que permitan la solución del problema al consumidor, evitando la aplicación de multas.

En otro orden de ideas, se refirió a las obligaciones del proveedor, destacando la obligación relativa a la recepción, respuesta y solución de reclamos; a la recepción, y la obligación relativa al registro, respuesta y reporte de reclamos, al menos equivalentes a los disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios, sugiriendo en este punto cambiar la redacción de la norma, porque de su tenor literal la equivalencia puede no representar un buen estándar (se asume que la oferta y comercialización es un estándar apropiado, lo que no siempre es el caso).

Como último punto de su presentación, hizo un análisis de los nuevos artículos 8 letra h), y 11 quáter, señalando esta facultad es una de las más importantes que se ha otorgado a las asociaciones de consumidores en la LPC desde 1990, porque no solamente se está dando la posibilidad de representar un interés de los consumidores, sino que pasan a ser ministros de fe respecto de los acuerdos, dándole a estos actos de certificación la capacidad de extinguir derechos y obligaciones. En este sentido, es de la máxima importancia que los estándares contenidos en el reglamento para la autorización sean claros, exigentes y sean efectivamente controlados por la autoridad. En caso de existir un mal uso de este procedimiento de certificación de acuerdos, pueden generarse responsabilidades penales y administrativas para el órgano encargado de controlar.

A modo de conclusión, manifestó que el proyecto entrega una visión balanceada, enfocándose en los incentivos para la solución de las controversias en beneficio de los consumidores. La facultad sancionadora está integrada de manera adecuada con la recepción de reclamos (denuncias) de los consumidores y establece incentivos adecuados, siendo importante especificar los supuestos de aplicación e implementación para evaluar el volumen de casos.

El **señor Stefan Larenas Riobó, Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU),** señaló que esa entidad presta servicios a las personas consumidoras desde hace 18 años, y que apoyan las facultades que este proyecto de ley propone para el fortalecimiento del SERNAC, ya que otorgar esta facultad al SERNAC no es más que dotarlo de herramientas para que se haga justicia.

En cuanto al ámbito de aplicación de la ley, señaló que, dentro de la regulación del derecho del consumo, debiera incluirse a las Isapres y los servicios de educación a fin de terminar con las exclusiones existentes actualmente en el artículo 2° letras d) y f). En este sentido, sostuvo, se podría terminar con las largas y engorrosas discusiones sobre el sistema privado de salud y lo referido a, por ejemplo, la calidad de las prestaciones educacionales.

En relación al financiamiento de las Asociaciones de Consumidores (AdC), explicó que éstas son organizaciones sin fines de lucro, homologadas a la ley de Asociaciones Gremiales bajo la tutela del Ministerio de Economía y su Departamento de Asociatividad. Además, existe la resolución exenta N°102 de mayo 2019 que establece instrucciones para revisar, aleatoriamente, el manejo financiero de cada una de estas.

Por su parte, el Estado, a través del Fondo Concursable, entrega una suma de dinero para la realización de proyectos específicos de protección al consumidor. Sin este financiamiento, enfatizó, estos y otros estudios no habrían podido realizarse. Los proyectos cumplen en forma y fondo un estricto respeto a la entrega de financiamiento acotado a lo solicitado, con estricta exigencia en la rendición de cuentas.

Sin embargo, propuso que se consideren dos modificaciones al Fondo Concursable, a saber: i) modificar el inciso final de artículo 11 bis, tachando plazos, y poniendo el acento en las condiciones y modalidades para el financiamiento de las AdC; y ii) modificar los requisitos establecidos en el artículo 11 bis que impiden el reconocimiento de las AdC como asociación nacional, aun cuando acrediten una actividad de alto nivel en defensa de los consumidores. Para esto, sugirió suprimir el requerimiento de operar en ocho o más regiones del país (algo que desde 2018 no ha existido). De lo que se trata, aseguró, es de ser consecuente con el artículo 11 de la LPC, que señala que el Fondo Concursable financiará a las AdC que "ejerzan las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 8 de la ley.".

Con todo, sostuvo, las modificaciones anteriores resultan insuficientes para la sostenibilidad de una organización, por lo que propuso incluir como inciso final del artículo 50, la siguiente frase: "*Toda sentencia definitiva que acoja alguna de las pretensiones del consumidor, asociación de consumidores o de SERNAC deberá condenar al proveedor a pagar las costas del juicio, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile.*" Sumado a lo anterior, propuso que las multas en las causas de interés general, colectivo y difuso que acoja las pretensiones del consumidor, de AdC o del SERNAC, deberán destinar en su beneficio el 50% de las multas decretadas.

Finalmente, mencionó una serie de materias a ser consideradas en el tratamiento de este proyecto de ley, como lo es una exigencia sistemática de transparencia activa del Sernac y las AdC, cuestión que no se contempla.

La **Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago, señora María Teresa Vial Álamos**, explicó la integración de la cámara, señalando que es una asociación gremial fundada en 1919, con más de 2.697 socios de diversos tamaños e industrias, cuyo objetivo es la búsqueda de soluciones y la generación de aportes innovadores.

En cuanto a qué considerar para analizar este proyecto, la señora Vial sostuvo:

- Marco Normativo vigente: Principalmente la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo objetivo es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias. Además, tiene carácter supletorio respecto a regulaciones especiales, y distingue entre intereses individuales, generales, colectivos o difusos de los consumidores, y crea el SERNAC.
- Estándares internacionales: En este sentido, señaló que es importante considerar las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2016); la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a Consumidores (2007); la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico (2016), las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial responsable (2023). Estos instrumentos internacionales, destacó, entregan las siguientes recomendaciones: que las disputas pueden, frecuentemente, resolverse en forma directa con el proveedor, debiendo intentarse esto primero, antes de buscar la

solución a través de terceros; que los conflictos con los consumidores deben ser resueltos de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva; que deben combinarse distintos mecanismos de resolución a fin de responder a las variadas naturalezas y características de las quejas de los consumidores, y que las empresas deberían proveer a los consumidores el acceso a mecanismos no judiciales de resolución de controversias y reparación.

- Recomendaciones examen voluntario UNCTAD de 2012: Fortalecer la solución de controversias por afectación de intereses individuales expandiendo el arbitraje y la mediación de consumo en áreas distintas a la financiera, asegurando la obligatoriedad de las decisiones arbitrales para los proveedores; e incentivar el apoyo para instaurar mecanismos de resolución de disputas en línea que permitan involucrar incluso a proveedores extranjeros.
-

Posteriormente se refirió a las materias que al gremio le gustaría fueran abordadas por el proyecto, o bien que cambiara el enfoque con que se abordan. En este sentido sostuvo:

- Contar con un enfoque integral y preventivo favorable a los consumidores. El proyecto se centra en el efecto disuasivo de la sanción, con un enfoque legalista y sancionatorio por sobre un enfoque integral y preventivo que pueda hacerse cargo de las complejidades de las relaciones de consumo y su constante evolución. Esto no quiere decir que no deban aplicarse sanciones cuando corresponda, pero estas no resuelven la afectación que pudo producirse a un consumidor. Solucionar los problemas de acceso a una justicia del consumo, justa y eficiente, que tenga como centro al consumidor, requiere de herramientas que aborden con agilidad y contundencia la realidad del sector, cada vez más eficiente y rápido, con consumidores que requieren que se valore su tiempo y esfuerzo.
- La necesidad de crear un clima colaborativo entre los distintos actores. Estado, empresas, asociaciones de consumidores y gremios deben trabajar conjuntamente y se deben considerar los avances del sector privado en el desarrollo de mecanismos eficaces de corregulación y autorregulación que contribuyan a mantener relaciones justas entre las empresas y consumidores para resguardar la sostenibilidad y viabilidad.
- La promoción de mecanismos alternativos de solución de controversias. Para reforzar el acceso a la justicia de los consumidores, aportando a un cambio de paradigma en la relación del consumidor con el proveedor, desde uno confrontacional a uno colaborativo.
- Tener un foco permanente en el combate del comercio informal. El comercio informal no responde a ninguna regulación, afectando seriamente los derechos de las personas. Debemos tener mejores mecanismos para la denuncia y clausura del comercio informal, incluido el que se produce a través de internet.
- Considerar el comercio transfronterizo. El comercio a través de plataformas extranjeras es cada vez más frecuente. Se deben tomar medidas para abordarlo y así evitar distorsiones con las empresas nacionales y afectación de los derechos de los consumidores.

Finalmente, hizo una serie de comentarios al proyecto de ley, a fin de que los mismos puedan ser considerados durante su discusión. En este orden de ideas señaló:

- Mensaje descontextualiza y da una connotación negativa a la cantidad de reclamos que recibe el SERNAC. El número de transacciones de consumo es muy elevado. Las cifras de reclamos deben entenderse en este contexto. Es deseable y sano que la ciudadanía confíe en el SERNAC y denuncie; y a mayor cantidad de transacciones de una empresa, es mayor la probabilidad de tener reclamos.

- Mensaje confunde al hablar de “personas consumidoras” y no “consumidores”. Pueden ser consumidores tanto personas naturales como jurídicas, pero hablar de personas consumidoras puede hacer pensar que son sólo las primeras.
- No incentiva adecuadamente soluciones satisfactorias para el consumidor en etapas tempranas. No se innova para incentivar soluciones tempranas entre las empresas y consumidores, dándoles obligatoriedad, por ejemplo. El sistema de incentivos propuesto solo aplica para soluciones que se entreguen después del reclamo ante el SERNAC.

Momento de la solución	Incentivo
Durante el procedimiento de gestión de reclamos ante el SERNAC, luego del plazo para responder el reclamo y antes de la formulación de la denuncia	Multa de hasta 10 UTM (en comparación a 100 UTM que se aplica a los proveedores que no responden y no dan solución)
Durante el procedimiento sancionatorio, después de la resolución de inicio y antes de la presentación de los descargos	Reducción multa en un 80%
Durante el procedimiento sancionatorio, después de la presentación de los descargos y antes de la resolución de término	Reducción de multa en un 50%
Durante el procedimiento sancionatorio, después de la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes	Reducción de multa en un 35%
Durante el procedimiento sancionatorio, después de los 10 días hábiles siguientes a la resolución de término y antes de los 10 días hábiles siguientes a que la resolución queda firme, esto es, que se resolvieron los recursos en caso de que se hayan interpuesto	Reducción de multa en un 10%

- Genera incertidumbre sobre el contenido de los canales de reclamos. No queda claro cómo el reglamento impactará en los canales de gestión de reclamos y mecanismos de solución de conflictos con consumidores que ya tienen las empresas. Tampoco se valora y protege el efecto positivo que han generado los canales de reclamos al entregar información valiosa a las empresas.
- Omite señalar cómo los canales de reclamos se relacionan con los actuales servicios de atención al cliente. Esto es relevante en materia de prescripción (se suspende con reclamo ante el servicio de atención - artículo 26, inciso segundo, LPC).
- No es completamente específico respecto a las notificaciones. El reglamento sobre notificaciones debe “conversar” con el reglamento de la ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado. Debe aclararse si las notificaciones en el marco del procedimiento de gestión de reclamos se harán en base al mismo registro que las notificaciones en el procedimiento sancionatorio. Finalmente, de acuerdo al proyecto, la resolución que da inicio al procedimiento sancionatorio debe notificarse al proveedor, su representante legal o al jefe de local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Se debe aclarar si esta es la dirección en que irá finalmente al registro.

- El diseño sancionatorio no responde a los recientes estándares aplicados por el legislador. No se establecen requisitos para el cargo de quien aplica la sanción ni se establece que estará sujeto a selección vía Alta Dirección Pública; y quien aplica sanciones no es el Jefe Superior del Servicio. Esto difiere de otros diseños regulatorios recientes. Además, no resulta ideal que la defensa de intereses individuales y colectivos -en este último caso, tomando parte- se encuentren en el mismo órgano, pues podría llevar a imparcialidades.

	Ley N°20.417	Ley N°20.529	Ley N°21.000	Ley N°21.091	Proyecto de ley
Instrucción	Funcionario instructor (art. 49, funcionario Superintendencia). Fiscalización e instrucción y la aplicación de sanciones estarán en unidades diferentes (art. 7).	Fiscal instructor (art. 66).	Funcionario denominado fiscal (art. 22), nombrado por el Consejo mediante ADP, con inhabilidades.	Instructor (art. 46, funcionario Superintendencia). Fiscalización e instrucción y la de aplicación de sanciones estarán a cargo de unidades diferentes.	Funcionario abogado de la Subdirección de Procedimiento.
Decisión	Superintendente del Medio Ambiente (art. 54).	Director Regional de la Superintendencia de Educación (art.72).	Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero (art. 52).	Superintendente de Educación Superior (art. 48).	Subdirector de Procedimiento Sancionatorio.

- Extensión de los procedimientos sancionatorios no facilitará la reparación oportuna. Los plazos en la práctica pueden ser mayores a los presupuestados. Esto afecta, también, la oportuna reparación. Debe valorarse adecuadamente el tiempo invertido tanto de los consumidores como de las empresas

en la reparación o el acuerdo de un conflicto cuya cuantía es escasa y que no por ello deba ser desoída.

- Facultad sancionatoria puede desincentivar la mediación y el arbitraje. Los mediadores o conciliadores deben enviar al SERNAC todas las resoluciones que dictan en sus respectivos procedimientos, por lo que se debería aclarar si el SERNAC podrá iniciar procedimientos sancionatorios con esta información.
- Las empresas no pueden objetar la insatisfacción del consumidor a la hora de iniciarse un procedimiento sancionatorio. No se permite que el proveedor pueda indicar si a su parecer no procede el reclamo del consumidor, obligándolo a distraer recursos en denuncias frívolas o sin argumentos.
- Reforzamiento del rol de las asociaciones de consumidores. Las asociaciones de consumidores participarían de procedimientos sobre intereses individuales y colectivos, pero no se analizan potenciales conflictos de interés ni cómo enfrentarlos.
- “Me Salgo Altiro” debe ajustarse a la realidad. Debe ajustarse a la realidad operacional y a las posibilidades físicas de las empresas.
- Simplifica la forma de hacerse cargo de las plataformas online. Los marketplaces son portales de comercio electrónico para el encuentro de vendedores y compradores. Tienen distintos formatos y responsabilidades. El proyecto no considera esta diversidad; tampoco queda claro que considere plataformas extranjeras. Todo esto rigidizará y dificultará la participación de pymes o nuevos emprendimientos que no puedan entregar garantías financieras suficientes comparables con las grandes empresas o corporaciones al operador de marketplaces.
- La norma sobre trato digno debe “conversar” con legislación vigente. La ley N°20.609 ya establece una acción de no discriminación arbitraria.
- Publicidad no sexista debe considerar avances de autorregulación. Debe considerarse el camino avanzado en el marco de la autorregulación -en el marco del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR) ya se ha abordado esta materia- entregando certeza a las empresas y evitando que se inhiba el ingreso de productos para la mujer al mercado.

La **diputada señora Ana María Bravo** preguntó al señor Muñoz, su opinión sobre no incluir las facultades conciliadoras y normativas del Sernac, que fueron cuestionadas anteriormente por el Tribunal Constitucional, y cómo este proyecto asegurará que aquello no pase nuevamente.

Por su parte, a la señora Vial le preguntó si el sistema de resolución de conflictos implica algún costo para los consumidores. Además, en cuanto a lo señalado respecto a la aprensión y preocupación del rol que cumplen las AdC en materia de conciliación, por falta de objetividad; en esta línea preguntó por su rol de mediadora y la representación que ejerce de la Cámara de Comercio, y cómo concilia aquello.

Agradeció al señor Larenas la presentación y el rol que cumplen estas asociaciones. Manifestó preocupación por la falta de financiamiento de las AdC, y cómo podrían ser apoyadas por el Estado.

La **diputada señora Flor Weisse** se refirió al enfoque preventivo que debe tener esta materia, y no sólo las sanciones. Luego, en relación a las compras en plataformas extranjeras, manifestó preocupación por falta de regulación en esta materia.

E**l diputado señor Boris Barrera** preguntó a la señora Vial respecto del promedio de ticket físico de $30.000, y electrónico es de $80.000, en este sentido afirmó que esto es un argumento más para señalar que el proyecto de ley va en la línea correcta, especialmente porque por esos montos de compra se hace inviable la judicialización del problema. Preguntó en qué tamaño de empresas se concentra el

mayor porcentaje de reclamos, si en grandes empresas o en pequeñas empresas, y qué se entiende por grandes empresas.

La **Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago, señora María Teresa Vial Álamos**, se refirió a la herramienta de solución en línea, explicando que tiene cero costos para los consumidores, el costo es para las empresas y es marginal. En cuanto a su rol de mediadora, sostuvo que ya no lo ejerce, al iniciar su rol como Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago, dejó su rol de mediadora en toda materia, puesto que es imposible, por la labor que cumple (salud, casos complejos, etc.).

Por otro lado, y en respuesta a los dichos de la diputada Weisse, señaló que a su juicio es esencial que la industria anticipe los cambios tecnológicos. En este sentido, sostuvo que sería importante que la legislación homologue las resoluciones alcanzadas por estos medios a transacciones extrajudiciales. Sería interesante que la Comisión explorara estas opciones.

En cuanto a las empresas que integran la Cámara de Comercio, el 30% de ellas, afirmó, son grandes empresas.

En cuanto al valor de ticket promedio, y el valor del tiempo de las personas en la resolución de sus conflictos, manifestó que deben hacerse cargo de esta materia, siendo esto un desafío y por lo mismo es importante incluir nuevas herramientas para la resolución de conflictos.

El **señor Stefan Larenas Riobó, Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU),** reiteró el problema de financiamiento que tienen las AdC. En cuanto a la nueva facultad que se entrega a estas asociaciones, sostuvo que debe ser complementada mediante un reglamento estricto que otorgue un grado de transparencia en eventuales conflictos de interés, y que logre una regulación detallada del uso de recursos.

En cuanto al financiamiento de las AdC, aclaró que no espera que se les subvencione el funcionamiento por completo, sino que se condene en costas al momento de litigar, y que el fondo concursable sirva para financiar políticas públicas y que el fondo basal permita cubrir los gastos operacionales de las AdC.

El **exdirector del SERNAC, señor Ernesto Muñoz Lamartine,** sostuvo que el fallo del Tribunal Constitucional cambió la doctrina del Tribunal, siendo un fallo muy confuso respecto de su aplicabilidad, pero que debe ser atendido. En este sentido, aclaró, el proyecto lo atiende de dos formas, siendo muy minimalista en la propuesta y estableciendo de forma muy clara que existe un procedimiento administrativo sancionatorio que establece todas las garantías del debido proceso.

Hizo mención a la especificación de la mediación por medios tecnológicos, señalando que se establece la dictación de un reglamento.

Por otro lado, en cuanto al valor promedio del ticket de $44.600, señaló que es similar al costo de la notificación en juzgado de policía local, por lo que es claro el desincentivo a reclamar en vías judiciales.

La **Presidenta de la Cámara de Comercio de Santiago, señora María Teresa Vial Álamos**, señaló que como gremio reconocen el valor de las AdC, lo que señalaban respecto de la mediación es que se permita que participen otros actores

públicos y privados, bajo estrictos estándares, siendo el consumidor quien decida ante quien se mediará su conflicto.

***

El **señor Ricardo Mewes Schnaidt, Presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC)**, acompaña su exposición con una presentación, y refiere que su intervención se dividirá en el contexto del proyecto de ley, los comentarios al proyecto de ley, las facultades sancionatorias como un mecanismo de protección y otras disposiciones, y finalmente unas propuestas y reflexiones.

Desde nuestro punto de vista como CPC es fundamental respetar los derechos de los consumidores y para ello hay que contar, y creemos que es importantísimo, con un servicio moderno y expedito.

Claramente mejorar la confianza y relación entre proveedores y consumidores es esencial para el desarrollo económico de nuestro país. Creemos que eso es vital, más aún dada la confianza que nosotros queremos promover desde el sector empresarial con los consumidores.

El diez por ciento de tasa de no respuesta que aparece en el proyecto es un problema que efectivamente nosotros creemos que debemos solucionar y estamos absolutamente disponibles para hacerlo, porque a nuestro juicio las empresas siempre deberán responder de los reclamos, más allá de que esto sea positivo o negativo, pero la respuesta es fundamental.

El treinta y tres por ciento de las respuestas desfavorables a reclamos no es necesariamente negativo ¿por qué? En primer lugar, porque se le está dando respuesta.

Entonces, muchas veces, lo que dice la empresa respecto a ese reclamo puede que no tenga un asidero, y por lo tanto consideramos que no es necesariamente negativo.

Coincidimos con el objetivo del proyecto de ley que busca una mayor protección al consumidor, pero hay mejores soluciones de cara a este.

Los consumidores buscan soluciones eficientes y rápidas por lo que las modificaciones al texto de la ley del SERNAC deben ir también en esa línea.

El proyecto incorpora temas generales y otros sectoriales que ameritan separar y focalizar la discusión para un mejor debate y desde ese punto de vista nos parece a nosotros importante que cada una de las ramas o incluso de los sectores que pueden tener incidencia en este proyecto también sean considerados.

Respecto de la facultad sancionatoria como mecanismo de protección, nosotros pensamos que un consumidor requiere una solución rápida y eficiente. Sin embargo, el procedimiento que está propuesto en el proyecto de ley, considera muchas etapas que tomarían, en nuestro cálculo, a lo menos cuatro meses, porque hay una revisión de admisibilidad y notificación al proveedor sin plazos regulados, luego treinta días como máximo para los descargos del parte del proveedor, luego el SERNAC podrá iniciar todas las diligencias pertinentes para esclarecer los hechos denunciados, nuevamente sin plazos regulados.

Sumado a lo anterior, hay sesenta días máximo para que el instructor del SERNAC proponga decisión al subdirector; otros cuarenta y cinco días para que el subdirector dicte resolución fundada; y luego vienen los recursos administrativos judiciales que demorarán aún más la tramitación.

Nosotros pensamos que aquí el consumidor requiere soluciones rápidas y efectivas. Adicionalmente, los cientos de miles de casos individuales serán difíciles de gestionar y sancionar por parte del Estado, incluso considerando el aumento de la dotación y presupuesto en un veinte por ciento con respecto a los recursos actuales.

Les parece que no es pertinente la facultad sancionatoria para el SERNAC. Esta facultad no corresponde a un servicio que, por su naturaleza, no es imparcial, pues tiene el encargo legal de tutelar el interés de los consumidores en todo su acto administrativo.

El famoso concepto de juez y parte, sobre el cuál el Tribunal Constitucional declaró ya de inconstitucional dicha facultad.

Por otro lado, los contrapesos presentados en este proyecto de ley nos parecen que son insuficientes.

La aplicación exclusiva a los casos individuales y mecanismos de inhibición son insuficientes.

El principio de especialidad institucional no queda claro con la coordinación que debe existir entre los distintos organismos públicos. En este punto, se pueden superponer especialidades.

Las murallas chinas que tanto se han conversado hoy y en el pasado tampoco son realistas, porque particularmente hay regiones donde solo disponen de nueve funcionarios el Servicio. En promedio, estarían de alguna manera en el mismo espacio físico.

Dotación Sernac al cierre de 2022

Región	Dotación
Región Metropolitana de Santiago	261
Región de Valparaíso	12
Región del Biobío	12
Región de La Araucanía	11
Región de Coquimbo	10
Región de O'Higgins	9
Región de Magallanes	9
Región de Tarapacá	8
Región de Arica y Parinacota	8
Región de Los Lagos	8
Región de Antofagasta	8
Región de Los Ríos	8
Región del Maule	7
Región de Atacama	7
Región de Aysén	7
Región de Ñuble	5
Total general	**390**

Esto lo vimos nosotros años atrás, cuando se tramitó el proyecto de ley de los tribunales tributarios y aduaneros, y claramente lo que dice un Director Nacional de un servicio, respecto a los directores regionales, es mandatorio, más allá de que existan o no existan “murallas chinas”.

Así, tenemos un lugar físico donde la autoridad es la misma que los funcionarios, entonces no vemos que realmente se vaya a producir esa situación después el procedimiento sancionatorio a nuestro juicio no cuenta con un debido proceso.

El mecanismo propuesto es de un sistema que incluye la sanción como un efecto disuasorio y de última ratio lo que es a nuestro juicio cuestionable, por las siguientes razones:

Los incentivos a una solución temprana propuestos terminan siempre en multas. También aquí - y vuelvo a considerar el ejemplo de Aduanas -, muchas veces, para que el procedimiento no siga en curso, uno se allana y paga de alguna manera una multa y eso siempre va a ser más económico muchas veces que darle solución al consumidor en este caso.

Entonces nos parece que no existen los incentivos correctos para una solución y un avenimiento entre el proveedor y el consumidor.

Por otro lado, los procedimientos sancionatorios iniciados por oficio, tampoco permiten una gestión del reclamo y no le dan la posibilidad al proveedor de entregar una solución real y llegar a un acuerdo con el consumidor, sin que exista una sanción, que es lo que nosotros también promovemos. Esto es, llegar al acuerdo, más allá de la sanción al proveedor.

También nos preguntamos que si las denuncias deben ser sometidas a un examen de admisibilidad. Al respecto, ¿qué ocurre en los casos cuando un

consumidor tenga pretensiones excesivas? no solamente que se le repare el daño por un producto que le causa algún perjuicio, sino que muchas veces puede tener una pretensión que va más allá de lo que realmente el proveedor puede responder y esto tiene un efecto particularmente en las medianas y pequeñas empresas.

En su lugar, proponen el incentivo a los acuerdos extrajudiciales, una solución más rápida y eficiente, en la que pueda surgir un acuerdo entre el proveedor y el consumidor, por lo que nos parece que debemos incentivar y fortalecer estas acciones para mejorar la tasa y la calidad de las respuestas a los reclamos.

Debemos incentivar la aplicación de mecanismos de resolución de disputa en línea, y promocionar mecanismos alternativos de resolución de controversias con el uso de la tecnología. En este caso, ya hay ejemplos de resolución en línea en la Cámara de Comercio Santiago y la Defensoría del Cliente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras que están dando resultados bien satisfactorios para los consumidores.

Otras disposiciones que a nuestro juicio deben revisarse es el carácter oneroso. No nos queda clara la razón para eliminar el concepto de acto jurídico oneroso de la definición del consumidor, que corresponde a la definición central de esta ley, esto como aparece ahí puede implicar que sean reclamables un universo indeterminado situaciones que no necesariamente lo ameritan y que pueden perjudicar la capacidad de respuesta del SERNAC y de los proveedores.

En otras palabras, si no hay o si no existe el acto jurídico oneroso, sería, por ejemplo, un préstamo a título no oneroso de una bicicleta. Pensemos que esa bicicleta después tiene algún problema, la verdad es que no entendemos que realmente vaya a haber un perjuicio para el consumidor.

En ese sentido, nos parece que debieran mantenerse el concepto de acto jurídico oneroso.

Por otro lado, el punto de vista del vínculo contractual, nos parece que el hecho de que exista un vínculo contractual podría ser un buen requisito para acreditar y poder iniciar acciones de interés colectivo, pues los contratos reúnen a los consumidores en torno a un mismo bien o servicio.

Hoy el SERNAC tramita en torno a los 10 juicios colectivos por año y esto podría aumentar considerablemente, lo que no está reflejado tampoco en el informe financiero.

Otras disposiciones que a nuestros juicios deben revisarse es la responsabilidad de los intermediarios. Se establecen responsabilidades al intermediario por hechos ajenos, lo que llevará a exigir mayores garantías a los proveedores finales, y esto también afecta mayoritariamente a pymes, y me refiero a las plataformas comerciales.

A modo de ejemplo, mercado libre intermedia productos de 80.000 pymes al año a las cuales tendría que exigirles garantías que la mayoría no está en condiciones de entregar.

Esta propuesta también se aparta de la tendencia internacional y del derecho comparado que busca limitar la responsabilidad de los intermediarios y establecer los listados claros de sus obligaciones en esto.

Cada vez que se genera una plataforma en la cual las pymes en particular pueden acceder a un marketplace bastante más grande que si lo pudieran ellos hacer de forma directa, tendrían que tener entonces garantías que los sacarían de ese Marketplace, dado que se le darían las responsabilidades de los intermediarios que generaron esa plataforma tecnológica.

Hay otras disposiciones que son sectoriales que deben revisarse también con cada experto, por ejemplo:

- El sistema de postventa;
- Los límites a los montos de las cobranzas judiciales y extrajudiciales, que tiene que ver con el ámbito más financiero la regulación de cláusulas de aceleración;
- El enfriamiento de créditos preaprobados;
- Publicidad no sexista, etcétera.

Como reflexiones finales, entendemos que debiéramos discutir otras innovaciones que promuevan soluciones tempranas entre los consumidores y los proveedores por sobre concentrar los esfuerzos en el efecto disuasorio de la ley sancionatoria que propone este proyecto.

El enfoque sancionatorio nos parece incorrecto pues no es un mecanismo eficiente, no es una facultad pertinente para el SERNAC, y no cuenta con un debido proceso. No deben iniciarse denuncias por oficio sin antes dar la posibilidad al proveedor de ofrecer soluciones tempranas.

Hemos impulsado fuertemente que realmente existan soluciones entre proveedor y consumidor con otros mecanismos alternativos, como los mecanismos en línea.

En caso de propuesta de solución rechazada por el consumidor, se debe evaluar también la pertinencia de la denuncia.

Eliminación del carácter oneroso y vínculo contractual desnaturaliza la relación de consumo y ampliará los casos reclamables a un universo indeterminado.

Por último, las demás disposiciones que buscan fortalecer la protección del consumidor deben evaluarse con el cuidado necesario y por la opinión de expertos en cada materia, que es lo que señalaba hace un momento.

Dentro de los anexos que entregamos en esta presentación están algunas definiciones de consumidor y proveedor y también un flujo respecto de la gestión de los reclamos que establece el proyecto de ley.

La diputada **señora Castro**, luego de saludar a los invitados, refiere que llama su atención que, en todos los comentarios, hay bastante claridad respecto a la posición de ustedes, que se enfocan en lo sancionatorio, pero entendamos que todos estos procesos son posteriores a una prestación insatisfecha o también a que no se dio cumplimiento a un proceso de postventa como corresponde.

Mirando hacia el beneficio del consumidor, entendemos que tratamos de regular un procedimiento para un consumidor que no se encuentra satisfecho, porque el servicio de postventa fue totalmente ineficiente, o en muchos casos ni siquiera existió esta etapa.

Entonces, respecto a postventa, cómo lo ven ustedes para para mejorar estos procesos, porque además nos vemos enfrentados a que, en la práctica, tenemos que llamar a un call center, entenderse con una operadora, y a uno no se da una solución, porque muchas veces te dejan esperando, te derivan a otra persona, etc.

Finalmente, lo que sucede es que no se ve no se visualiza un servicio de post venta que sea de la propia empresa. Con todo, también se visualiza en otras en que existe realmente un servicio de postventa, pero también hay otras empresas que no cuentan con este servicio de forma eficiente que les permita dar una solución definitiva.

En respuesta, el **señor Mewes** refiere que comprende la inquietud y la comparte. Por eso que estimamos que los procedimientos que están incorporados son demasiado largos para que haya un efectivo resarcimiento o una respuesta al consumidor y es por eso que estamos motivando e incentivando el uso de plataformas tecnológicas que ya están en uso y que han estado dando respuesta y hay evidencia que efectivamente están dando respuesta oportuna, más allá de que el SERNAC, posteriormente a eso, también tendría que intervenir.

Pero nos parece que el proceso de conciliación es más eficiente y queda registro de lo que se está haciendo en estas plataformas y también señalaba que, sin lugar a dudas, no es posible que una empresa no responda a un reclamo.

Por tanto, aquí tiene que ser mandatorio que todas las empresas en su accionar tengan mecanismos para responder a las situaciones o a los reclamos que un consumidor les haga. En ese ámbito es que pensamos que es mucho más efectivo y eficiente hacerlo vía plataformas digitales.

Además, no hemos pensado solamente en el ámbito sancionatorio, sino que dando alguna alternativa que hoy día está en uso y sabemos que es positivo su uso. Por lo mismo, en la presentación se habló primero del 10% de no respuesta y 33% de respuesta negativa, entonces la diferencia esa ya lo habíamos visto.

El **señor Claudio Ortiz Tello, Presidente Ejecutivo de la Asociación del Retail Financiero A.G.**, acompañado del Secretario General, señor Alejandro Arriaga, refiere que quisiera partir nuestra presentación comentando que tenemos cuatro capítulos a los cuales me voy a referir, de la siguiente forma:

- Consideraciones generales.
- Historia legislativa en materia de derechos de los consumidores.
- Estadísticas de reclamos.
- Comentarios proyecto 1: fortalecimiento futuro SERNAC.
- Mitos y realidades.
- La disyuntiva: SERNAC parcial o imparcial.
- 3 propuestas para abordar los reclamos individuales.

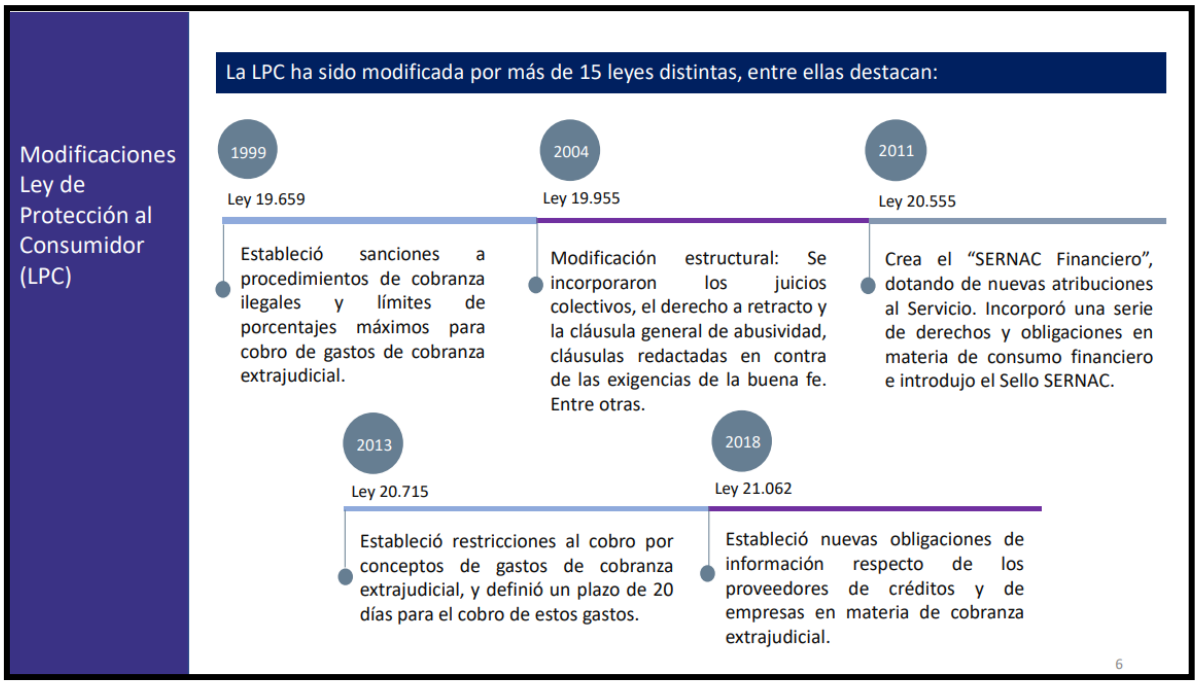
Comentarios proyecto 2: otras materias sustantivas de perfeccionamiento.

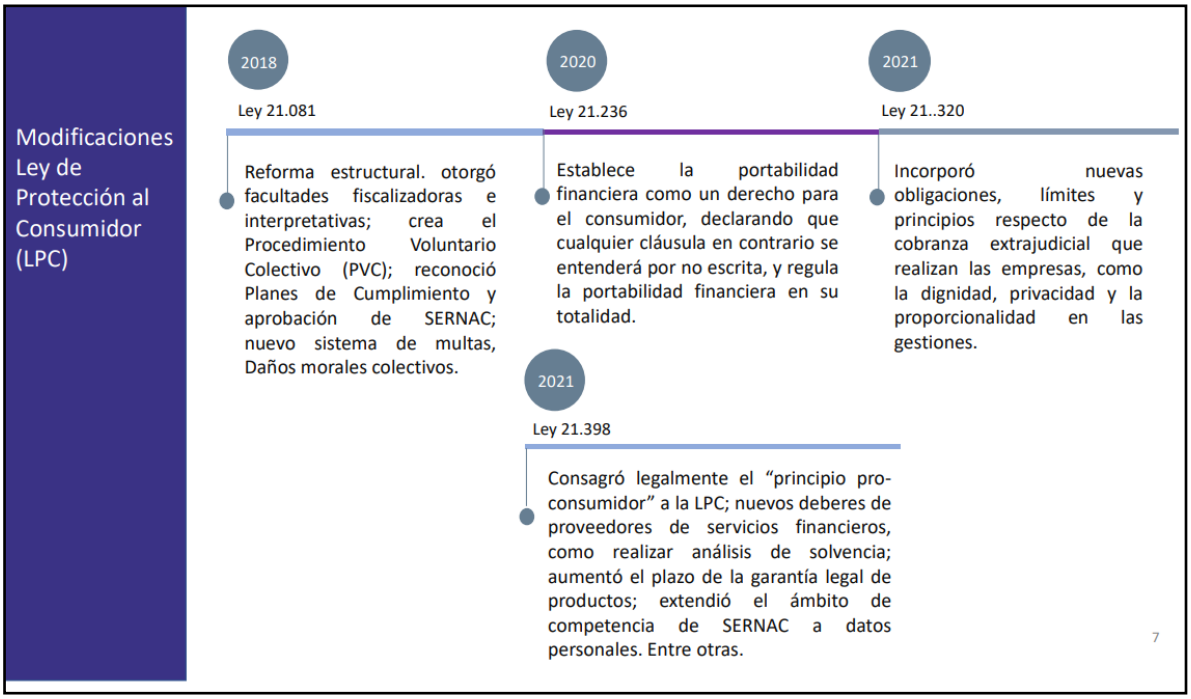
- Consideraciones al proyecto.
- Materias ausentes.

Resumen

Entonces, iniciando las consideraciones generales, que las voy a pasar muy rápido, y comentarios al proyecto de ley, como comentario grueso destacar que cuando hablamos de derechos de los consumidores son múltiples los perfeccionamientos que ha habido en los últimos 15 años o sea 26 años. A saber, 15 proyectos de ley con perfeccionamientos han tenido esta ley de derechos de los consumidores.

En segundo lugar, me gustaría destacar que solo en el proyecto de ley pasado, denominado “pro consumidores”, y que pasó por esta Comisión, tuvo más de 30 modificaciones, partió con 6 enmiendas y terminó con más de 30 reformas, las cuales están todas hoy en aplicación.





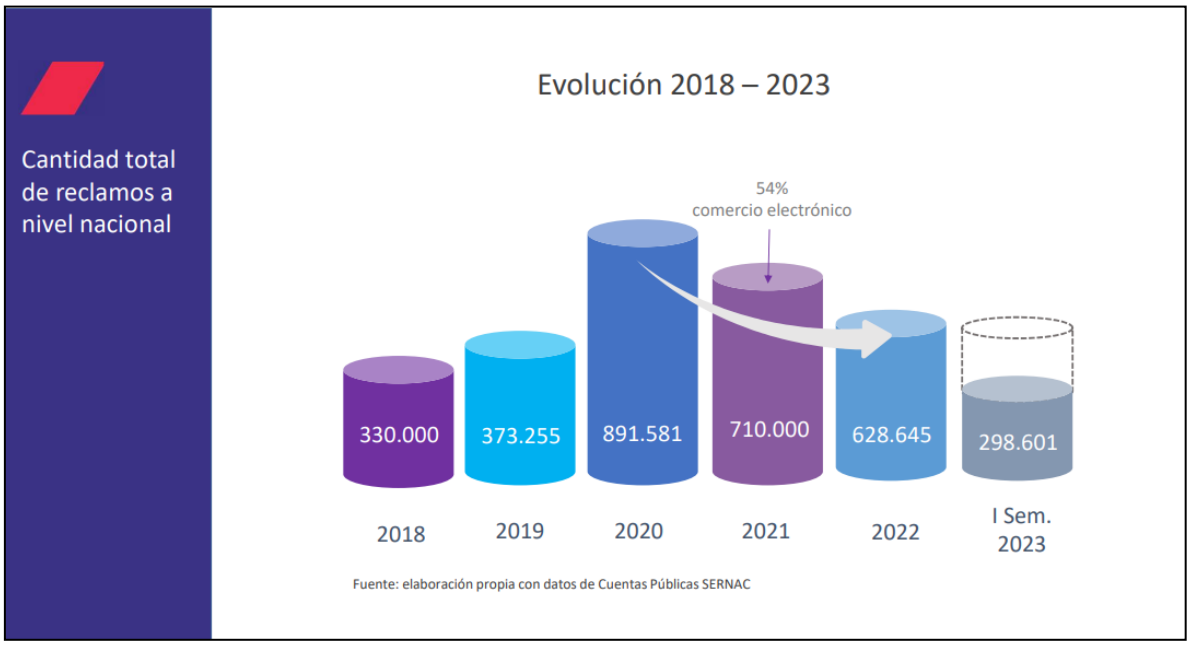
También quisiera destacar que, de acuerdo al informe de Naciones Unidas, Chile es referente a nivel internacional y, si pasamos a la próxima lámina, quiero leer entre comillas lo que declara Naciones Unidas el SERNAC:

- "(…) ha exhibido una elevada capacidad de reacción innovación y flexibilidad, desplegando su diverso accionar permitido por su marco legal y alineado con las grandes áreas de las directrices de Naciones Unidas".
- "La valiosa experiencia de la defensa de los derechos de los consumidores de manera colectiva que ha desarrollado el SERNAC convierte a Chile en un referente a nivel internacional".

Este informe es del año 2021, bastante reciente, y es bueno tener esto presente para tener en cuenta cuál es el piso de partida.

En segundo lugar, SERNAC en el contexto local es la quinta institución más valorada por los chilenos, junto al Banco Central, según CADEM el año 2020. Yo estoy siendo, a lo mejor, un gran promotor del SERNAC, pero de verdad estimamos que el SERNAC ha venido desarrollando una muy buena acción y creo que es bueno tenerlo presente cuando vamos a dar este otro paso.

Así, no estamos frente a un tema que esté desbordado, o que esté descontrolado en estos momentos.

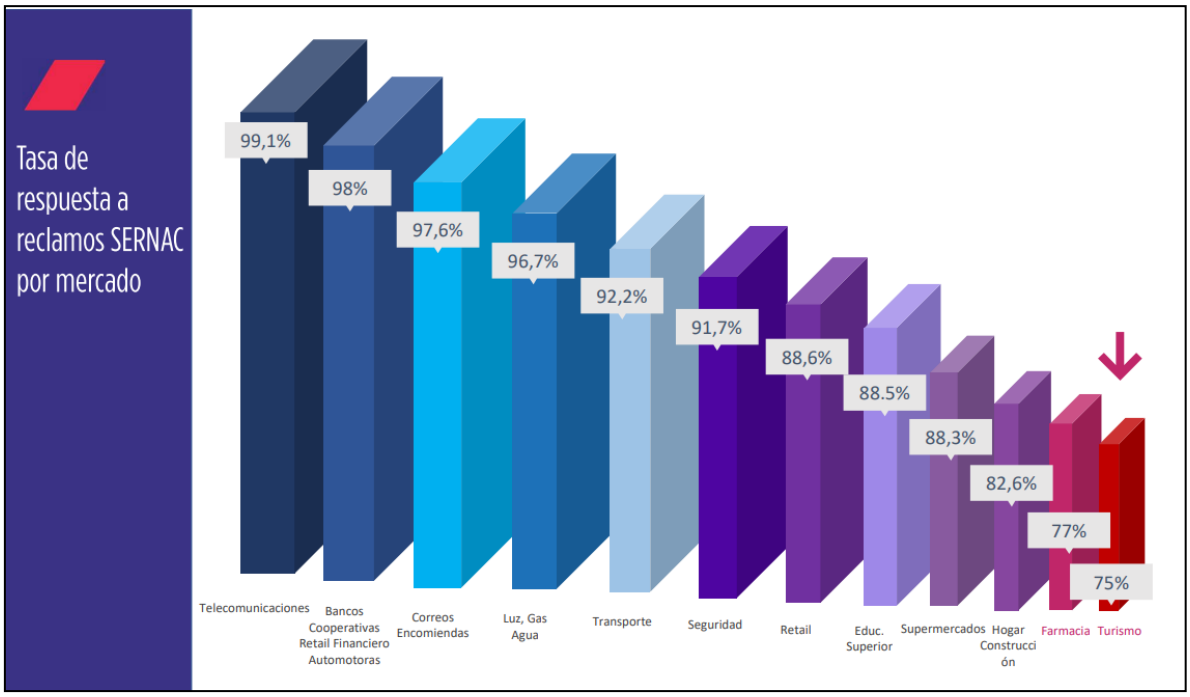


En materia estadística: es bueno dimensionar de qué tamaño es el problema y esta gráfica lo que expresa es que veníamos en un régimen al año 2018-2019 en promedio con cerca de 350.000 reclamos, de toda la economía, y rápidamente el 2020 y 2021 esto crece, pero quiero recordar que el año 2020-2021 estuvimos con pandemia, y no sólo en Chile sino en todo el mundo.

Derechamente, ni los consumidores ni las empresas teníamos la capacidad para desenvolvernos virtualmente como se tuvo que hacer producto de la pandemia, y por ende reconocemos, como decía la diputada Ana María, que tenemos un debe con el tema de posventa, pero las empresas se están haciendo cargo y como se están haciendo cargo uno ve ahí rápidamente una caída al año 2022.

Todas estas cifras son oficiales del SERNAC, no son cifras nuestras, y ya la proyección al 2023 es que vamos a terminar con cerca de 600.000, es decir, se está manteniendo el tamaño de los índices de reclamos.

Entonces, con esto, lo que quiero simplemente destacar es que, entendiendo que cada reclamo es muy importante para cualquier persona y que estamos frente a un tema que es muy importante, no es un tema urgente en relación a otras materias de la economía, como el comercio ilegal, el crédito informal, la delincuencia, que son temas que creo que son de gran urgencia.



En el gráfico que se exhibe, nos queremos hacer cargo respecto del área de reclamos y sus respuestas.

Las respuestas a los reclamos están, en el gráfico, por mercado, donde las telecomunicaciones, por ejemplo, tienen el 99,1% de respuesta a los reclamos que recibe; en segundo lugar, están los bancos - cooperativas, que es la industria que me toca representar, con un 98%.

También quiero destacar que hace poco le hicimos entrega al director de SERNAC un acuerdo de autorregulación, en que nosotros a partir de enero la industria de retail financiero va a asegurar el 100% de respuesta, porque en ello me sumo a lo que indicó quien me presidió en la palabra, las empresas deben tener la obligación de responder el 100% de los reclamos. Podrán tener reclamos que se responden favorablemente, otros negativamente, o de acuerdo a las circunstancias, pero todos los reclamos deben ser respondidos.

¿Cuál es la industria con más retraso en materia de respuesta a los reclamos? es el turismo. Esa área, de acuerdo a las cifras del SERNAC, es la que menos responde a los reclamos de los consumidores.

Entrando de lleno en el proyecto de ley, de acuerdo al articulado y las 60 páginas que contiene este proyecto, visualizamos dos proyectos en uno. Creo que un capítulo, o una parte importante del proyecto, tiene que ver con el fortalecimiento del SERNAC propiamente tal, y el segundo son un misceláneo de propuestas de mejoras para los consumidores.

Respecto al fortalecimiento de SERNAC, quiero partir con derribar dos mitos de importancia.

El primero es la gestión del SERNAC no sería suficiente para defender a los consumidores. Aquí quiero el informe de naciones unidas, donde coloca a Chile como un referente a nivel internacional.

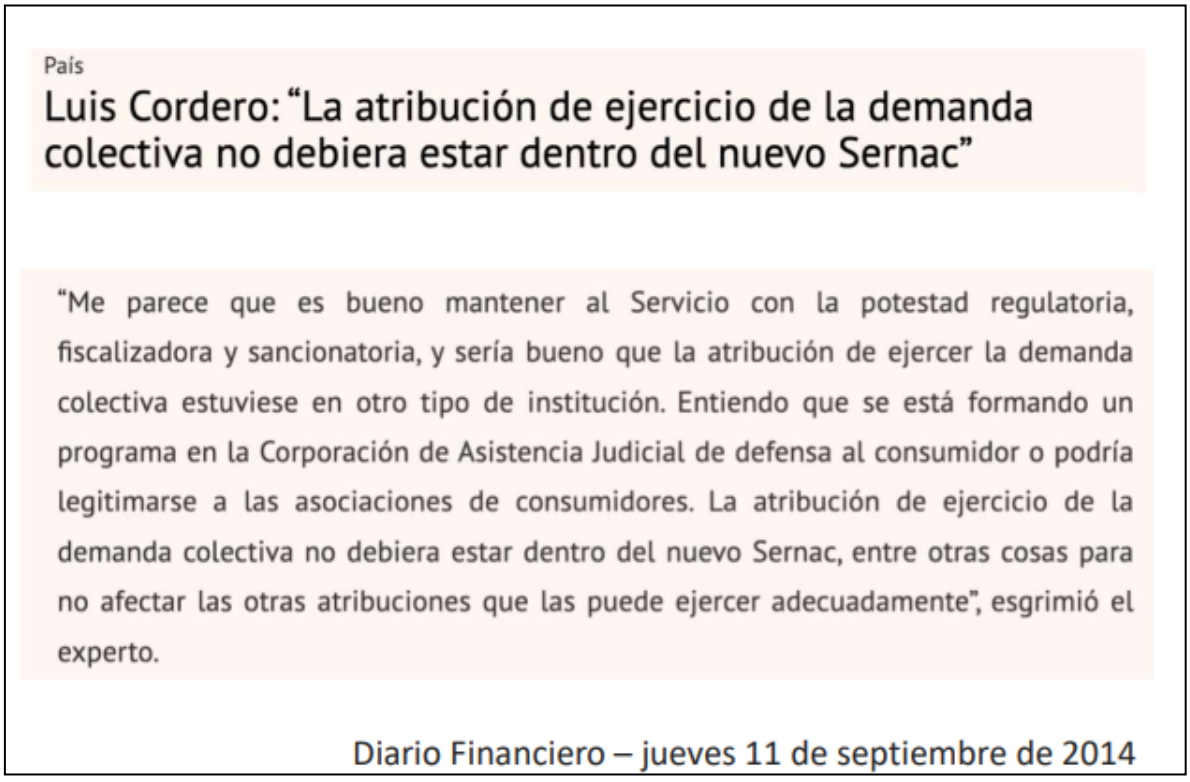
El segundo mito es que muchos organismos públicos tienen la facultad fiscalizadora y sancionatoria a la vez, entonces no ven dificultad en que la tenga también SERNAC.

Al respecto, este comentario es – en parte - efectivo, ya que muchas superintendencias tienen la facultad sancionatoria, pero es importante también hacer el comentario completo, y ese comentario completo significa que esas superintendencias no tienen la legitimación activa para representar a los consumidores y pedir reparación.

Por lo tanto, el problema que nosotros queremos levantar en esta comisión no es nada en contra con la facultad sancionatoria propiamente tal, el problema es el cúmulo de facultades que eso es lo que en resumen produce los reparos que generó en su minuto el Tribunal Constitucional, y que, de acuerdo a nuestro análisis en el articulado constitucional vigente, tal como lo mencionó el presidente de la CPC, no son suficientes las cortapisas para responder las inquietudes del Tribunal Constitucional.

Así, la coexistencia de estas dos almas en el SERNAC causará problemas para el servicio. En el futuro, en la mañana, el SERNAC debiera actuar parcialmente en las demandas colectivas, donde actúa como legitimado activo, pidiendo reparaciones a los consumidores; en la tarde el SERNAC debiera actuar imparcialmente, haciéndose cargo de las sanciones de las reclamaciones individuales.

Considerando además la realidad orgánica y de recursos humanos de SERNAC, es muy difícil que se pueda hacer este correcto desdoblamiento de la ley y, más allá de lo que miramos nosotros, quise traer a la mesa este recorte de prensa que son las declaraciones del entonces abogado Luis Cordero, actualmente Ministro de Justicia y Derechos Humanos, en cuando se tramitó esta misma iniciativa legal de la facultad sancionatoria en su época, el año 2014, voy a leer rápidamente:



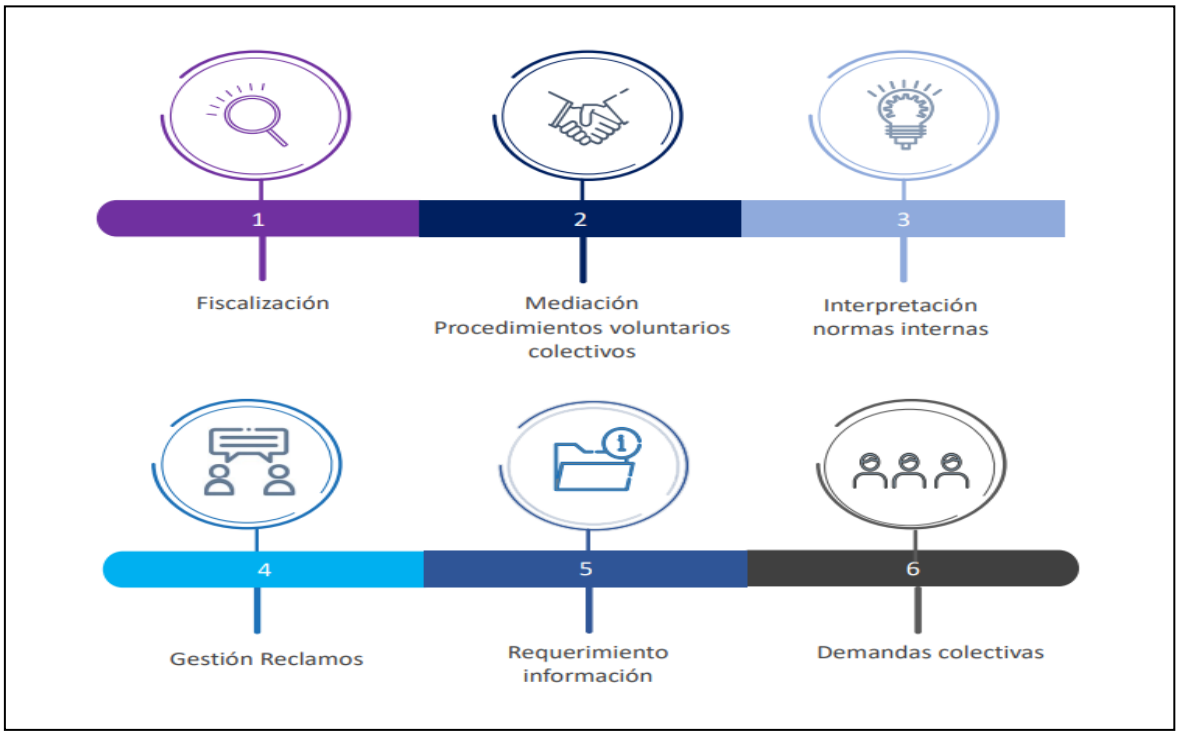
País

Luis Cordero: "La atribución de ejercicio de la demanda colectiva no debiera estar dentro del nuevo Sernac"

"Me parece que es bueno mantener al Servicio con la potestad regulatoria, fiscalizadora y sancionatoria, y sería bueno que la atribución de ejercer la demanda colectiva estuviese en otro tipo de institución. Entiendo que se está formando un programa en la Corporación de Asistencia Judicial de defensa al consumidor o podría legitimarse a las asociaciones de consumidores. La atribución de ejercicio de la demanda colectiva no debiera estar dentro del nuevo Sernac, entre otras cosas para no afectar las otras atribuciones que las puede ejercer adecuadamente", esgrimió el experto.

Diario Financiero – jueves 11 de septiembre de 2014

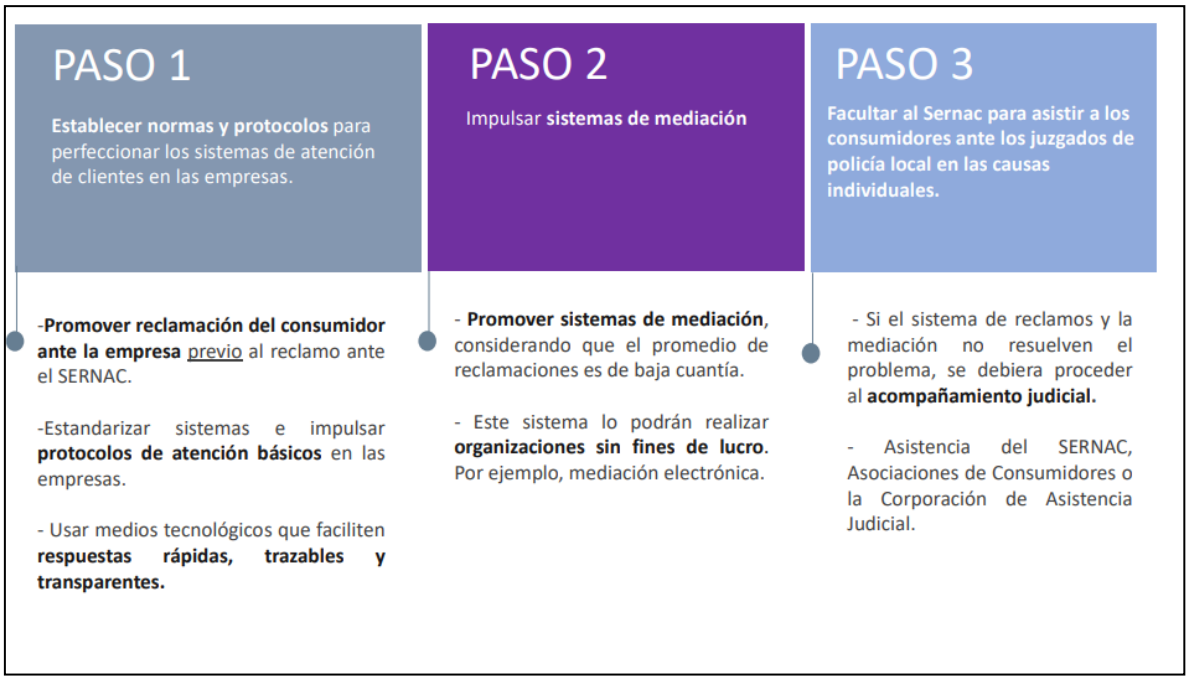
Junto con ello, es necesario recordar las actuales funciones de SERNAC, y que son:



En este sentido, tenemos la fiscalización; la mediación, que hoy día se denomina procedimiento voluntario colectivo; la interpretación de normas internas; la gestión de reclamos; puede requerir información; y actuar como legitimado activo en las demandas colectivas.

Dicho lo anterior, queremos hacer a la mesa tres propuestas concretas, porque estamos absolutamente en la línea de poder avanzar hacia la mejor resolución de los reclamos individuales.

En ese sentido, se proponen tres acciones que son complementarias:



- Lo primero, nosotros apoyamos todo lo que plantea el proyecto de ley en materia de perfeccionamiento de las normas y protocolos de los sistemas de postventa, los sistemas de atención de clientes, los que tienen que escalar con normas y protocolos básicos que permitan un mejor desenvolvimiento en esa dirección, pero lo que sí sugerimos es que, si las empresas por ley van a tener que avanzar y construir estos sistemas o perfeccionar los que tienen, que el reclamo del consumidor se haga previamente ante la empresa, de tal manera que si la empresa produce el problema sea ella misma la que lo resuelva.

Al respecto, considerar que el consumidor por rutina reclama ante la empresa en primer lugar, y si le va mal reclama en SERNAC.

Como paso 2, en el caso que ese reclamo no sea resuelto como tal, -ya lo expuso el Presidente de la CPC -, se resuelva (dado que son montos de baja cuantía) por sistemas de mediación.

Finalmente, si aún esa persona con la mediación no ha resuelto su problema, nosotros creemos que hay que facultar a SERNAC para que acompañe al consumidor ante los juzgados de policía local, para que pueda tener una mejor representación judicial en esa instancia.

Entonces, con este mix de estas tres medidas, creemos que es la mejor manera para dar respuesta a la resolución de las controversias individuales, y que son además de baja cuantía.

Para ir terminando, respecto a lo que nosotros denominamos como el proyecto 2, que es este misceláneo de varias propuestas de reformas a los derechos de los consumidores, es:

- La obligación de posventa.

Al respecto, indica que ya se refirió anteriormente, donde básicamente apoyamos el que se avance en esa materia, pero con la condición de que previamente el consumidor reclama ante la empresa.

- La cobranza extrajudicial.

Este es un proyecto de ley en sí mismo, porque es bastante compleja su tramitación. No sé cuáles son los respaldos que tienen o los guarismos que consideraron, pero nosotros estamos condiciones de que se revisen con expertos y aportar antecedentes para un buen debate sobre esta materia.

Nuestra sugerencia es que, si vamos a revisar esto, deberíamos pasar de un sistema de guarismos universales a guarismo sectorial. No es lo mismo la cobranza extrajudicial de, por ejemplo, los servicios básicos (donde está el poder de cortar el servicio) de lo que es la cobranza extrajudicial en el mercado financiero, y más aún en aquellos créditos que no existen garantías, ni hay avales de por medio.

También en este análisis hay que considerar el último cambio del Código Tributario, en que se graba con Iva los servicios. Entonces, en vez de bajar el costo para las empresas de la cobranza extrajudicial, esto lo encareció con el Iva, porque en el caso del mercado financiero los bancos, los emisores de crédito, los emisores de tarjetas de pago, no pueden recuperar el Iva.

Otro elemento que hay que revisar es que, para poder recuperar los gastos por cobranza extrajudicial, sólo se puede recuperar cuando las acciones se hacen a partir del día 20. Creemos que es absurdo, y eso debiera partir desde el primer día y poder recuperar todas las acciones de cobranza que se hagan en esta materia.

Así, estos son temas para un proyecto que debiera poder debatirse con centros de estudios para poder ayudar al debate de esta Comisión.

- La cláusula de aceleración.

Esto es un tema bastante complejo y nuestra sugerencia es que también sea consultado con la Comisión para el Mercado Financiero y el Banco Central, porque esto puede tener efectos en el riesgo sistémico y también en los modelos de provisión en las empresas.

- Enfriamiento del crédito.

Sin entrar digamos en los detalles respecto a la norma que genera este enfriamiento del crédito, si bien es cierto, entendemos y compartimos lo que el Ejecutivo quiere regular, al final del partido yo creo que es importante la opinión del consumidor, porque cuando hablamos de enfriamiento del crédito significa que una persona que necesita urgente un dinero, el emisor no va a poder hacerlo antes de 24 horas.

Del punto de vista del emisor, si todos obramos exactamente iguales, no vemos un mayor problema, pero desde el punto de vista del consumidor, cuando recurre a estos créditos es porque, generalmente, tiene un problema urgente, y ahora no va a poder tener acceso a ese dinero antes de 24 horas.

- Me salgo altiro.

El programa “Me salgo al tiro” cuanta con nuestro apoyo. Todos los proveedores de servicios debiéramos avanzar en facilitar los términos de la contratación, y en eso no vemos ningún problema en sumarnos.

Por último, quiero referirme a las materias que a juicio nuestro debieron haber estado en el proyecto de ley y que sugerimos que esta comisión las pueda considerar:

- Combate al comercio y crédito informal: los grandes dolores que hoy día tiene nuestra economía, nuestra sociedad, tiene que ver con esta problemática la informalidad de nuestra economía.

Creemos que ahí SERNAC debiera jugar un rol importante junto al Servicio de Impuestos Internos y Aduana, para ayudar en todo lo que es el control estadístico y ayudar a las policías a combatir el comercio informal.

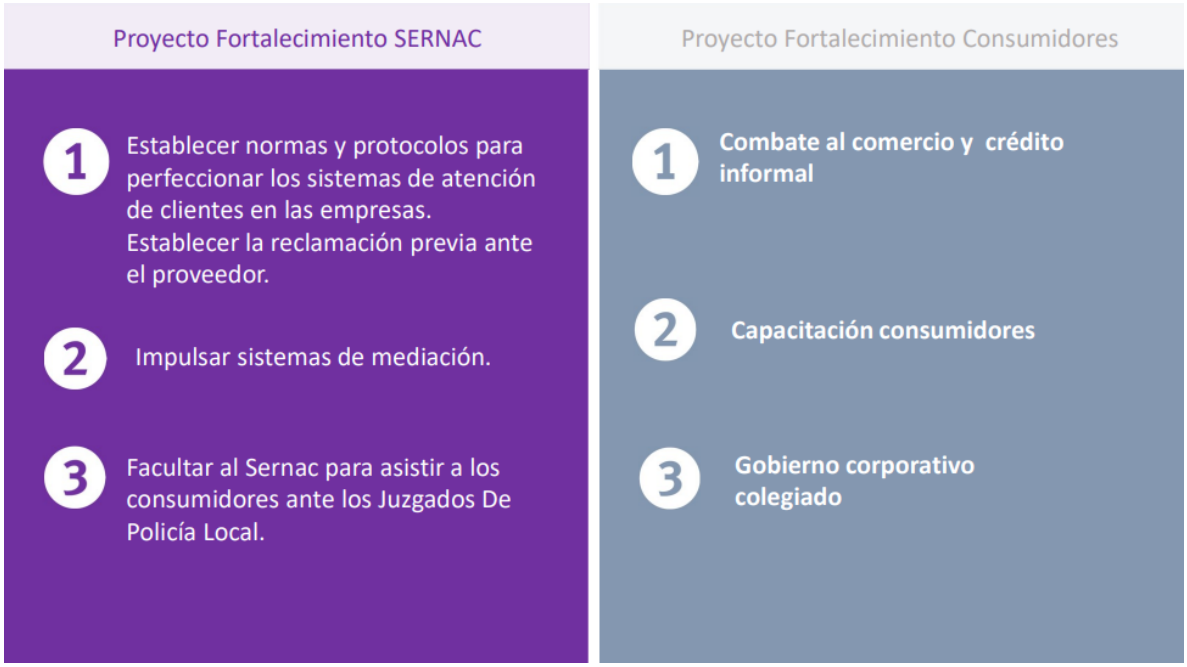
No puede ser que la informalidad en Chile en nuestra economía avance a pasos agigantados y el SERNAC sólo tenga la facultad sobre el quehacer del comercio formal.

- Capacitación a los consumidores: creemos que hay que procurar recursos para que el SERNAC pueda desarrollar de mejor manera las labores de capacitación.

Aunque ya lo hace, creemos que hay que perfeccionar y se debieran abordar la capacitación a los alumnos de último grado de las universidades, centros de capacitación e institutos profesionales. Ahí deberá haber un foco.

- Gobierno Corporativo: SERNAC debe migrar desde una autoridad unipersonal a un gobierno corporativo colegiado.

Así, en resumen, las propuestas son:



- Respecto al proyecto fortalecimiento del SERNAC, establecer normas y protocolos para perfeccionar los sistemas de atención de clientes de las empresas y establecer la reclamación previa ante el proveedor.
- Impulsar sistemas de mediaciones.
- Facultad al SERNAC para asistir a los consumidores ante los juzgados de policía local.

Por otro lado, de los temas que faltan al proyecto:

- Combate al comercio y crédito informal, que es una facultad que debiera asignarse al SERNAC.
- Capacitación de consumidores.
- Gobierno corporativo colegiado.

Por último, y respecto a las otras materias, estimo conveniente sobre todo en el tema de la cobranza extra judicial, se solicita a la Comisión la posibilidad que eso se pueda tramitar como sesiones especiales dedicadas a esa materia, de forma tal que podamos aportar los valores, los costos, y entrar en todo un análisis que es bastante muy complejo.

El señor **José Pakomio Torres, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (**presentación**)**, refiere que quisiera comenzar conversando sobre el diagnóstico oficial según datos oficiales de SERNAC.

Existirían alrededor de 628 mil reclamos; de esos 240 mil corresponden al comercio minorista. A este número se debe restar el 53 % en atención a que encuentran una respuesta favorable para el consumidor quedando.

Entonces, el número de reclamos del sector no resueltos o sin respuesta en 100 mil situaciones que deben ser abarcadas por el sistema que se propone.

Respecto de los casos donde no existe respuesta a los reclamos por parte de la empresa, las de mayor tamaño representan un 17% de las transacciones del sector, y cuentan con una tasa menor al 1% de no respuesta.

La mayoría de los reclamos del sector y de tasa de no respuesta se da en tiendas de menor tamaño, probablemente por falta de capacidad para enfrentar estas situaciones.

Ejemplificando, según datos de Transbank sólo en el 2019 hubo más de 1.300 millones de transacciones con tarjetas en el sector comercio. Si a ese número agregamos las transacciones en efectivo y otros medios de pago, estamos hablando un número aproximado de más de 4.000 millones de transacciones al año.

Ello da como resultado una tasa de reclamos del sector, en relación al total de sus transacciones, de un 0,01%y una tasa de un 0,0025% si consideramos el 47% de los reclamos que hoy en día no encuentran una solución favorable para el consumidor.

Ello quiere decir que más del 99% de las transacciones presentan altos niveles de satisfacción en los consumidores.

Resulta claro entonces que el proyecto de ley se presentó a tramitación con un diagnóstico errado, planteando una situación fáctica que no ha sido debidamente calibrada.

No nos parece adecuado que se considere aisladamente el número de reclamos, pues ello no es representativo de la realidad de las relaciones de consumo y del nivel de satisfacción que existe por parte de los consumidores.

Ahora, realizando adecuadamente el diagnóstico, ¿se justifica la solución propuesta por el proyecto de generar una facultad sancionatoria a instancias del SERNAC?, y ¿será necesario establecer un mayor nivel de sanciones o poner el foco en procedimientos más ágiles de solución de controversias que preferirían los consumidores? Esas son las interrogantes que debiesen dilucidarse durante la tramitación del proyecto, y que como gremio queremos abordar en parte en esta presentación.

El modelo sancionatorio este modelo que se propone para resguardar de mejor forma los derechos de los consumidores individuales no es la mejor alternativa para satisfacer esas legítimas pretensiones.

Sancionar a la empresa que infringe los derechos de los consumidores aplicándoles una multa o beneficio fiscal, no otorga justicia ni permite resarcir los perjuicios experimentados por un consumidor. Es más, implicará tiempos más prolongados para que se llegue finalmente a la satisfacción de sus legítimas expectativas.

No nos parece adecuado acumular tal cantidad de facultades en sólo un órgano el cual, además, es unipersonal. Si bien muchas agencias de protección de los derechos del consumidor del mundo cuentan con la facultad de sancionar, la diferencia está en quién lo hace y en las facultades que se le conceden respecto de este último.

No nos parece adecuado el que un mismo órgano pueda representar a los consumidores en juicios de interés colectivo y que ese mismo órgano pueda también sancionar y definir cuando una causa, que inició como de interés individual,

pueda pasar a considerarse de interés colectivo, y como consecuencia de ello pasar a representar a ese consumidor en un juicio.

Creemos que se debe repensar el modelo de dirección de SERNAC tomando como ejemplos agencias que cuentan con consejos a la cabeza y asimismo reestudiar la manera en que se reestructurarán las murallas chinas, pues hoy no dan garantías suficientes que aseguren la imparcialidad y agilidad del órgano público en el cumplimiento de las distintas funciones que el proyecto le asigna.

Como contrapartida del modelo sancionatorio propuesto, creemos que se debiera avanzar potenciando los mecanismos alternativos de solución de conflicto en instancias previas a lo administrativo o judicial a través de las propias empresas u organizaciones de la sociedad civil.

El proyecto de ley debiera promover el que las empresas, con sus clientes, puedan resolver sus problemas, cuestión que hoy en día es la regla general. No obstante, se debe propender a aumentar los niveles de satisfacción de los consumidores en segmentos de empresas de tamaños menores a medios.

Creemos que se debe profundizar el alcance de nuestra legislación en este ámbito, ya que actualmente sólo contiene directrices y un desarrollo incipiente. Si bien el artículo tercero de la ley número 19.496 faculta el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la mediación, conciliación y arbitraje privados fiscalizados por el SERNAC, se debe avanzar en el desarrollo reglamentario de estas herramientas, en atención a que los decretos supremos N° 84 de 2022 y N° 41 de 2012 restringen su aplicación.

Se debe también avanzar en el cambio en el Código Orgánico de Tribunales y Códigos de Procedimiento Civil para evitar la judicialización. Su valor está en que sean las partes quienes libremente determinen la forma en que se someterán la solución de sus litigios en materia que son de libre disposición, cuyo valor principal está en que no existe la necesidad de acudir a los órganos judiciales del Estado, pues se trata de resolver problemas cotidianos de consumo que requieren celeridad.

Asimismo, creemos que se debe abordar con un enfoque distinto lo referente a la responsabilidad de los intermediarios de plataformas de comercio electrónico en el artículo 43, alineándonos con las tendencias internacionales en la materia la nueva redacción que se propone de dicho artículo.

Genera una responsabilidad objetiva de la plataforma por el hecho ajeno del proveedor, ya que no está claro cómo podría la plataforma probar su diligencia en sus obligaciones para no resultar siendo responsable por el hecho de un tercero.

Además, debido al desarrollo que han tenido estos últimos tiempos los marketplace es importante que tengan un marco jurídico claro y estable que proteja adecuadamente los derechos a los consumidores, sin desnaturalizar esta actividad, que genera importantes posibilidades de acceso a múltiples productos y beneficios, tanto a los consumidores como a los vendedores, y especialmente a las pymes que no cuentan con la posibilidad de promocionar sus productos a la escala que lo hace el Marketplace.

Considerando esto, la regulación aplicable debe tomar en cuenta la normativa recientemente dictada y la regulación comparada en la materia, no sólo porque se ha anticipado diversas problemáticas que hoy afectan las relaciones de consumo en Chile, sino también porque los marketplace a través de internet tienen un alcance global.

En ese sentido, creemos que el proyecto debe avanzar en regular los deberes de información de las plataformas y en distinguir adecuadamente las obligaciones de quien debe responder por las fallas o defectos de los productos, de lo que es el negocio de los Marketplace, ya que el proyecto confunde esos deberes. Se intenta atribuir una responsabilidad excesivamente onerosa a los intermediarios de comercio electrónico, cuando lo lógico sería exigir que estos cuenten con adecuados estándares de información que permitan a los consumidores poder identificar y recurrir directamente ante los vendedores de bienes y servicios.

En el mismo sentido, junto con perfeccionar algunos aspectos de la regulación de los marketplace a nivel doméstico, la legislación debiera regular también los derechos de los consumidores respecto de los marketplace que venden sus productos desde el extranjero.

Finalmente creemos que el proyecto de ley debiera poner en foco de su accionar en el comercio y créditos informales, ámbitos donde se producen importantes vulneraciones de derechos de los consumidores e infracciones a la ley en el comercio formal.

Sólo un 0,01% de los productos del total de transacciones finalizan un reclamo, por el contrario, en el ámbito del comercio informal no es factible siquiera reclamar ni menos ejercer derecho alguno, considerando que el comercio y créditos informales se desarrollan incumpliendo con obligaciones tributarias, laborales, sin protección social, ni respeto por los derechos del consumidor.

Preocupa que no se esté aprovechando la ocasión para hacernos cargo de este fenómeno a través de la institucionalidad del SERNAC.

Hoy tenemos una norma legal que establece el deber del consumidor de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido, pero ello es insuficiente. Sería conveniente dotar al SERNAC de nuevas atribuciones en este ámbito, ya que la sola facultad de fiscalizar y de informar no ha resultado ser eficaz.

Se necesita que esta entidad juegue un rol mucho más activo en el combate al comercio y créditos informales y que pueda ejercerlo en coordinación con otros órganos de la administración, que son también actores de enorme relevancia en esta tarea, como lo son las policías, el Servicio de Impuesto Interno, Aduanas, las municipalidades, el Ministerio Público y la Subsecretaría de Prevención del Delito, por nombrar algunos.

El papel de SERNAC en este ámbito puede resultar de gran utilidad para identificar, hacer seguimiento y lograr la sanción de los actores involucrados en estos ilícitos.

El **diputado señor Barrera** indica que, en la última exposición de la Cámara de Comercio, es cierto que este proyecto tiene impacto en las pequeñas y medianas empresas, pero me gustaría ver si tiene alguna opinión sobre los aspectos que considera la ley en relación a las pequeñas empresas y las microempresas también, como por ejemplo la sustitución de la multa, de la cual habla y hace la distinción entre las pequeñas y las grandes empresas, o las facilidades de pagos que van a tener también y la gestión de los reclamos, considerando además de eso que tiene que ver con la multa y el castigo es como es la última instancia

En respuesta, el **señor Ortiz (Asociación del Retáil)** indica que todos esos puntos son muy valorables, sin duda, porque hacen una diferenciación necesaria hoy día, de lo que puede ser una pequeña y mediana empresa. Siempre nosotros hemos hablado de lo que significa ser pyme en Chile, que es un circo pobre finalmente.

Cuando traemos algo como esto, podrían verse muy perjudicados también ellos. Recordemos que un vendedor de la ferretería está recibiendo proveedores, está vendiendo en la caja, está reponiendo, es un circo pobre.

Independiente de las diferencias que se puedan hacer con este proyecto, la verdad que esta pyme va a tener que atender ese reclamo y eso también es lo complejo, porque termina quitándole tiempo de su día a día.

Sumado a lo anterior, nos preocupa el tiempo que les puedan quitar también a la pyme en responder al reclamo.

El **señor Pakomio (Cámara Nacional del Comercio)** indica que, basándose en el propio mensaje el Ejecutivo, donde se declara que el 80% de los reclamos que llegan al SERNAC provendría de las grandes empresas del país, y basado en esa línea, es porque me sumo lo que decía en su inicio el Presidente de la Cámara Nacional en relación a que este proyecto nace de un error diagnóstico claro, porque si es correcto eso, de cara a las grandes empresas, el abordaje sería distinto de cómo se quiere realizar.

Por otro lado, en una de las gráficas que yo mencioné que el sector que menos responde a los consumidores es el sector turismo, y esos datos son del SERNAC. Y el porqué del turismo es justamente porque se compone mayoritariamente de pequeña y mediana empresa, entonces no tiene la infraestructura de las grandes empresas con sus servicios de atención de clientes.

Sí es correcto lo que declara el mensaje, en el sentido que el 80% de los reclamos que llegan al SERNAC son provenientes de las grandes empresas, y la manera de resolver eso es fortaleciendo los sistemas de atención de clientes, tal como yo lo mencioné en mi presentación.

El **diputado señor Boris Barrera**, habida consideración de las declaraciones del ahora ministro Cordero que fueron reproducidas por uno de los invitados, solicita al señor Presidente tener a bien invitar al Ministro de Justicia y Derechos Humanos a una sesión, ya que cree que este proyecto tiene diferencias sustanciales con el proyecto que fuera objetado por el Tribunal Constitucional.

La **diputada señora Sofia Cid** manifiesta que lo importante es buscar un punto de encuentro entre el consumidor y el proveedor. Como consumidora debe decir que, cada vez que ha ingresado un reclamo, no ha tenido mayores problemas, pero cree que se puede mejorar.

Por lo mismo, quizás generar un departamento específico, con una persona dedicada a atender estos reclamos, sería una buena solución, pero entiende que ese costo es difícil de asumir para las empresas más pequeñas.

En ese sentido, valora esta instancia, de compartir con estos invitados que representan a gran parte de las empresas, porque el solo hecho de que estén presenten ya trasmite la señal correcta de que quieren mejorar las cosas.

Por último, valora las propuestas realizadas, porque se hacen cargo de la realidad del Servicio, el que, por ejemplo, en Atacama tiene solo 7 funcionarios. No es la idea que el Estado siga creciendo, como tampoco incrementar más aun los gastos, y por ello las soluciones entre consumidor y proveedor son valorables.

El **diputado señor Joaquín Lavín** solicita al asesor del Ministerio de Economía, y que se encuentra presente, detallar ese 11% de no respuestas por parte de las empresas.

Agrega que se quedó con la idea de que, en términos generales se habla del 80% de respuesta, del cual un 60% responde favorablemente, y un 30% de forma negativa.

De ahí, que no le cuadra ese 11%, porque de acuerdo a la estadística mostrada, el 11% puede estar en la parte más baja, o sea turismo, y otros más.

En respuesta, el señor **Juan Ignacio Bugueño** indica que en este momento no tiene dicha información, pero se compromete a hacerla llegar antes de la próxima sesión destinada al proyecto.

Por otro lado, el **diputado señor Lavín** informa que un dato que sí maneja es que el 52% de las causas que se disputan en el juzgado de policía local se fallan a favor de los consumidores; el 48% del juez falla en contra y eso significa que el 48% de los jueces falla en contra, y si uno mira las estadísticas que usted mencionaba recién, el 53% de todos los reclamos de estos 600 mil reclamos son respondidos de forma favorable, el 33% negativamente y es el 10 u 11% que no se corresponde.

El **señor Sebastián Hurtado, Fiscal de la Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo**, gradece el uso de la palabra, pues quiere hablar en relación, precisamente, con lo que estaban hablando sobre los datos. Nosotros hicimos el ejercicio filtrando por cada uno de los grandes actores del sector comercio de los datos que tiene la página del SERNAC, y la no respuesta de las grandes empresas del comercio que se tiene es del 1% de los reclamos.

Por ende, se deduce que la no respuesta no está en las grandes empresas sino más bien en los segmentos más pequeños medianos y pequeños.

Además, plantear que, respecto de las primeras pymes, decir que la primera multa solamente es posible de sustituir, pero no las siguientes.

***

La **Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señora Javiera Petersen,** señaló que, si bien se han manifestado distintas opiniones y disensos sobre el proyecto, destacó que existe un consenso importante respecto de la necesidad de una política pública que resuelva un problema cotidiano que son los problemas de los consumidores. En ese sentido, resaltó que el día 02 de noviembre la Corte Suprema emitió su informe, y la opinión fue bastante favorable, cuestión que es relevante dado que hay distintos órganos dando su opinión sobre el proyecto de ley.

Manifestó que es necesario pensar en una reforma pro soluciones, una reforma que fortalezca al SERNAC y los derechos de los consumidores, de forma que estos puedan ejercerse de forma efectiva.

En este mismo orden de ideas, señaló que los problemas del consumo no se solucionan si deben judicializarse. De la misma forma, no se solucionan si se

resuelven en vía administrativa por el nuevo procedimiento que propone el proyecto. Se solucionan cuando existen incentivos que permitan obtener una respuesta satis activa lo antes posible.

Finalmente señaló que esta reforma consagra elementos importantes para garantizar imparcialidad y contrapesos, hay reglas bastante claras que distinguen los procedimientos colectivos e individuales, hay mecanismos que en fase de admisibilidad operan para distinguir. El proyecto establece a nivel legal reglas claras. Además, las decisiones podrán ser ampliamente revisadas.

La **profesora de Derecho del Consumo, señora María Elisa Morales**, sostuvo que de las varias modificaciones que propone el proyecto de ley, ella sólo se referirá al sistema de *enforcement* que se propone, es decir, mecanismo para cumplir la ley en casos de intereses individuales de las personas consumidoras.

Se refirió a la regulación responsiva, explicando que esto es un enfoque regulatorio que concilia la intervención estatal intensa con el libre mercado, llevándolo a un término medio. La premisa es que las empresas quieren cumplir las normas, se les permite que se autoregulen, y se prevén mecanismos intermedios antes de escalar a una sanción, siendo la sanción una medida de última ratio en la pirámide, pero que es necesaria para logar un efecto disuasivo.

Existen dos estrategias regulatorias:

- Coercitivas: enfocadas a la sanción. Es excesivamente caro para el Estado su implementación, y tampoco es posible asegurar que los beneficios de los infractores son menores a los costos de la infracción
- Cooperativa: confía en el cumplimiento de la norma. No es efectivo por sí mismo, porque puede eludirse la norma o bien esconderse la infracción.

Estas dos estrategias por sí solas no funcionan, por tanto, se requiere de una integración de ambos modelos, a través de una pirámide de cumplimiento. Esto es lo que se recoge en el proyecto propuesto, un modelo donde la sanción se inserta dentro de un procedimiento administrativo que es precedido de otras dos instancias de cumplimiento voluntario, a saber: la gestión del reclamo y la obligación de posventa. Por cierto, a la base de la pirámide se encuentra el cumplimiento o autoregulación.

A su juicio, el proyecto sigue una estrategia correcta, porque:

- Demuestra que el enforcement privado no funciona. En nuestro ordenamiento jurídico, este sistema descansa en los consumidores que recurren a los juzgados de policía local, cuestión que en la práctica no ocurre o bien ocurre muy pocas veces.
- Se ofrece una estrategia más rápida y económica. Se permite que se resuelvan los conflictos antes de llegar la intervención de organismos. Si esto no fuera suficiente, luego hay instancias que permiten a los consumidores llegar a acuerdo, sin llegar a la sanción. Es decir, es un proyecto que no se enfoca en el sistema sancionatorio, sino en el cumplimiento y soluciones, pero para que esto funcione se requiere de la existencia de la sanción como elemento disuasorio.
- Existe una tendencia en el derecho extranjero a consagrar facultades sancionatorias a las agencias estatales.

Finalmente hizo sugerencias al proyecto, señalando que el proyecto debería establecer de forma expresa, la existencia de planes de cumplimiento, dado que esto completaría el esquema de regulación responsiva, robusteciendo la pirámide de cumplimiento y haciendo menos probable la sanción. Luego, señaló que deben

transparentarse los criterios por los cuales el SERNAC iniciará un procedimiento de oficio.

El **diputado señor Miguel Mellado** preguntó a la señora Morales qué es responder, y si es necesario que la respuesta sea positiva, o bien puede considerarse como respuesta a una negativa, porque sólo un 11% no responde.

La **profesora de Derecho del Consumo, señora María Elisa Morales**, explicó que el sistema no se basa en la respuesta coercitiva, sino en distintas estrategias. Sólo en casos graves se llega a sanción. Se busca que el proveedor cumpla en distintas instancias.

El **profesor de Derecho Administrativo, señor José Miguel Valdivia** señaló que, a su juicio, el corazón del proyecto es habilitar al SERNAC para aplicar sanciones administrativas a los proveedores, cuando se afecte el interés individual. Ante el interés colectivo no aplica esta materia.

Actualmente el SERNAC tiene pocas opciones reales de gestionar reclamos individuales. Regularmente para los consumidores es costoso acudir a los Juzgados de Policía Local para velar por sus intereses. En este sentido, el proyecto de ley cambia el modelo regulatorio en que reposa la regulación del SERNAC. Este modelo actual puede caracterizarse como un modelo de derecho privado, es un modelo en que cada quien vela por sí mismo. El modelo propuesto supone configurar una agencia empoderada que vele por esos derechos. Es un cambio significativo el que se propone.

Explicó que el proyecto presenta obstáculos considerables, el más significativo es la sentencia del 2018, por el cual el Tribunal Constitucional dinamitó un proyecto similar. Es una sentencia que fue objeto de múltiples críticas al interior de la comunidad jurídica, puesto que resultó difícil discernir los lineamientos que sustentaban los planteamientos del fallo. No obstante, a su juicio, el proyecto se toma en serio este punto, y trata de evitar reincidir en vicios análogos que suscitaron el rechazo del Tribunal años atrás. Lo hace con una gramática y una retórica puesta en la distinción de funciones judiciales y administrativas. En este orden de ideas, sostuvo, hay varios resguardos significativos, hay una tendencia significativa del proyecto a la regulación responsiva, es decir, no se sanciona por sancionar, sino que se estimula el cumplimiento de las normas.

Agregó que existe un tratamiento diferenciado para las PYMES, lo cual recoge una idea de proporcionalidad. Los estándares que recoge la ley son tradicionales de justicia contractual. Este proyecto modela el tipo de respuesta en función del tamaño de las empresas.

En cuanto al mecanismo de reclamos y recursos, este proyecto entrega el control a los juzgados de policía local, siendo que por regla general esta materia se radica en tribunales civiles. Sin embargo, debe tenerse presente que los juzgados de policía local tienen un conocimiento adquirido en materia de consumidor.

Posteriormente se refirió a la potestad sancionadora señalando que la regulación de la misma, presenta tres particularidades, a saber: i) Se designa de un organismo administrativo, ii) Se designa un nuevo procedimiento, y iii) Se otorga una competencia nueva al SERNAC.

En cuanto a la creación de un nuevo procedimiento administrativo sancionador, señaló que el proyecto se ve respaldado por las reglas generales del procedimiento administrativo general, que es supletorio de las regulaciones particulares.

Sin embargo, hay una particularidad, a saber: La denuncia como acto de inicio del procedimiento, puesto que normalmente es la autoridad la que inicia el procedimiento en base a un principio de oportunidad. Aquí la denuncia inicia *per se*.

Se refirió al mecanismo de reclamo frente al ejercicio de las sanciones impuestas por SERNAC, explicando a la Comisión, que el reclamo toma la forma corriente de un mecanismo de impugnaciones decir, reclamos de ilegalidad. Pero una de las singularidades más notorias viene dada en términos de legitimación activa, ya que puede reclamar el proveedor, pero también los consumidores en la medida que se vean insatisfechos por la resolución de su pretensión por parte del SERNAC.

En este mismo orden de ideas, la competencia que se le entrega al juzgado de policía local, le permite enmendar lo que en derecho corresponda. Debe tenerse presente que los jueces normalmente anulan una sentencia, pero aquí podrán enmendar, es decir mejorar las decisiones públicas a fin de que sean acorde a los justiciables.

Finalmente señaló como aspecto a mejorar del proyecto, al agotamiento de la vía administrativa como forma de inicio del procedimiento administrativo.

La **diputada señora Ana María Bravo** si las pretensiones del consumidor se ven satisfechas aun cuando el SERNAC no pueda indemnizar a los consumidores.

La **diputada señora Javiera Morales** consultó sobre el régimen de recursos y las diferencias que tiene este proyecto de ley en dicha materia con el anterior proyecto de SERNAC que fue declarado inconstitucional por el Tribunal Constitucional.

El **diputado señor Miguel Mellado** preguntó al invitado, su opinión sobre entregar al SERNAC una institucionalidad similar a la de una Superintendencia de Consumo.

La **profesora de Derecho del Consumo, señora María Elisa Morales** explicó que el proyecto robustece la protección de los consumidores, cuestión que se refleja en el hecho que no sólo se puede imponer sanciones, sino que, por ejemplo, se pueda ordenar el cese de conductas. No obstante, dentro del procedimiento sancionatorio es factible que el consumidor llegue a un acuerdo con el proveedor, siendo esto una alternativa de reparación.

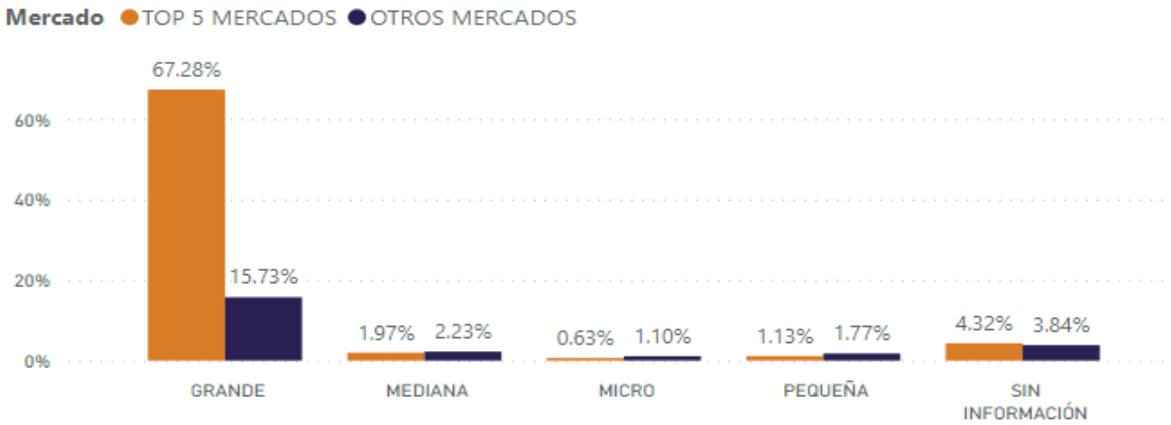
El **profesor de Derecho Administrativo, señor José Miguel Valdivia** señaló que en general en los mecanismos de justicia se pueden distinguir dos niveles. i) un nivel de tutela inmediata y ii) un nivel suplementario de reparación de las consecuencias dañosas. El proyecto distingue entre la restitución a los consumidores, y las indemnizaciones. Se radica en el SERNAC las respuestas primarias, es decir la restitución, ya que en nuestro ordenamiento jurídico está arraigada la idea de que las indemnizaciones deben ser determinadas luego de un análisis mayor, y que les corresponde a los jueces. La condena que imponga el SERNAC permitirá una vía para la indemnización. A su juicio es un buen proyecto y satisface de buena forma las pretensiones de los consumidores.

En cuanto al mecanismo de recurso, manifestó que los recursos siempre dilatan la respuesta, porque mientras no se encuentre completamente afinado un procedimiento no hay plena certeza de lo que cada quien debe al otro. En nuestro

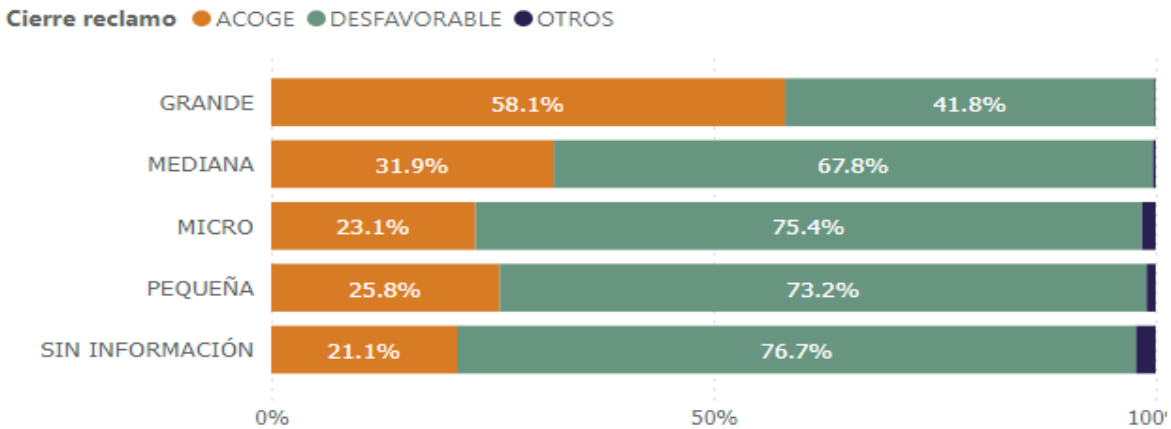
sistema los actos administrativos tienen inmediata ejecutoria, aun cuando exista un juicio en su contra, por tanto, el efecto dilatante no es tan crítico ni perjudicial. Luego, si esto satisface o no las pretensiones del Tribunal Constitucional, este proyecto ha tomado en serio aquellas consideraciones, y busca satisfacer a todas las partes involucradas.

Finalmente, a la pregunta del diputado Mellado, sostuvo que, a su juicio, de alguna forma se avanza hacia una Superintendencia de consumo. Este proyecto va en línea con lo que ocurre con otras instituciones fiscalizadoras del sistema.

El **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera**, entregó a la Comisión, una serie de cifras que dan cuenta de los volúmenes de los reclamos. En este sentido, sostuvo que el año 2023, se recibieron 628.000 mil reclamos aproximadamente, que se concentran principalmente en cinco mercados: retail, servicios financieros, telecomunicaciones, transporte y suministro de servicios básicos. De estos reclamos, el 67% de esos reclamos se concentran en grandes empresas. Sin embargo, existe un porcentaje no menor, de un 16% que corresponde a otros mercados y que se concentran en grandes empresas.

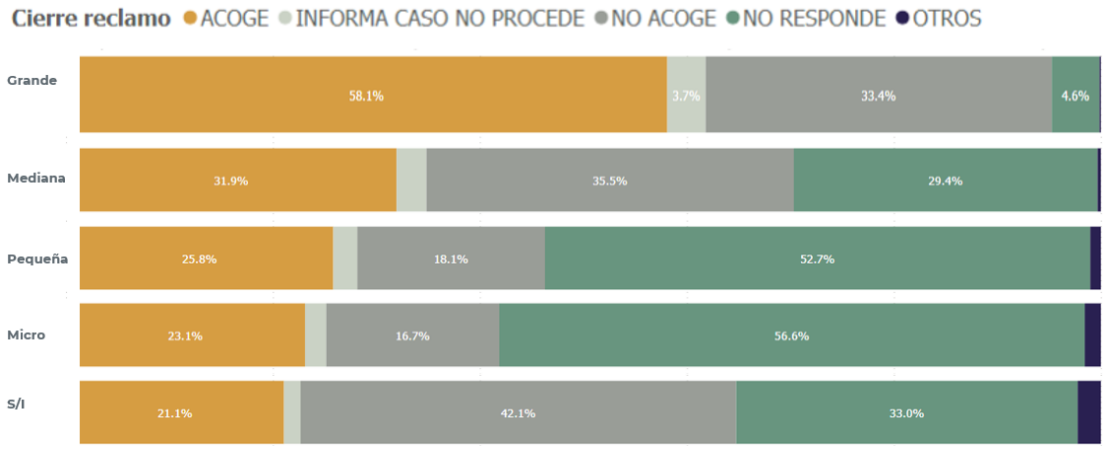


Respecto del cierre de los respectivos reclamos, las grandes empresas en un 58% recoge los reclamos, y en un 41% los rechaza. Precisó que, dentro del concepto de acoger, no solo se encuentra la satisfacción de la pretensión del consumidor en los términos que éste plantea, sino que se consideran también soluciones alternativas e intermedias. Con todo, el nivel de acogimiento de reclamos va disminuyendo en la medida que disminuye el tamaño de las empresas. Con todo, detalló que los reclamos en el último tiempo se han duplicado y que, si se compara el nivel de acogimiento de reclamos, esto ha disminuido en un 11%.

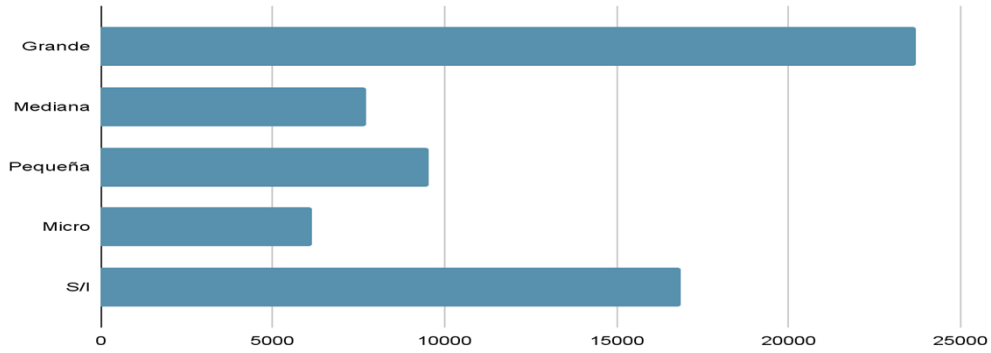


En cuanto al volumen de denuncia ante jpl, estos han disminuido. El año 2011 llegaban alrededor de 11 mil casos, y actualmente hay 10 mil y menos. Lo más probable es que esto se deba a los costos de acudir a un jpl y la baja expectativa de solución ante esta instancia.

Por otro lado, respecto a la desagregación de los casos anteriormente explicados, en el caso de empresas grandes, en el 33% no se acoge reclamos, y el 4,6% de las veces no se responde. Estos porcentajes de no respuesta van incrementándose en la medida que disminuye el tamaño de la empresa.



Por último, y en relación al desglose de los cierres por falta de respuesta, las empresas grandes concentran el 37% de las faltas de respuesta.



Finalmente hizo algunas precisiones respecto del proyecto, indicando que el procedimiento sancionatorio que se propone es centralizado, es decir, los procedimientos administrativos sancionatorios se tramitarán sólo por la Subdirección Sancionatoria.

A su vez, se contempla designación por sistema de Alta Dirección Pública tanto del Director Nacional (nombrado por el Presidente de la República, a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública, con el voto favorable de 4/5 de sus miembros), como de los Subdirectores. La ley actual contempla mecanismos para garantizar la independencia y autonomía del Director Nacional: (i) estricto régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones que se extienden hasta los seis meses siguientes a la cesación en el cargo, (ii) prohibición de candidatura a cargos de elección popular hasta un año después de la cesación en el cargo, (iii) causales de remoción.

Y finalmente, el régimen actual de murallas chinas que garantiza la estricta separación de funciones es reforzado por el Proyecto de Ley.

La **diputada señora Flor Weisse** solicitó una aclaración respecto a las cifras en torno al nivel de respuestas según tamaño de empresas. En cuanto a la subdirección sancionatoria, queda fuera el JPL, qué potestad detenta el JPL.

El **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera**, se refirió a dos cifras relevantes. Al considerar el promedio de estándar de respuestas favorables, considerando todas las empresas, este ha disminuido un 11%. Sin embargo, al analizar por segmento de empresas, en las empresas grandes hay un 58% de acogimiento. En cuanto a denuncias formuladas por interés individual ante Juzgado de Policía Local, estas han disminuido. El año 2012 hubo cerca de once mil juicios y el 2021 cerca de diez mil juicios. Es decir, aumentan al doble los reclamos y disminuyó en casi mil los juicios, por tanto, existe un desincentivo a llegar a instancia judicial que puede estar asociado a los costos de estos procesos.

Por otro lado, el modelo del proyecto es que el Juzgado de Policía Local cambia su rol de sancionador a revisor de decisiones administrativas y también las indemnizaciones.

El Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, indicó que muchas veces se señala que, para el volumen de transacciones que existen, los reclamos no son tantos. Pero esto no es un foco adecuado, si el foco es la satisfacción de los consumidores, la perspectiva correcta es preguntarse cuantas personas quedan insatisfechas. En este sentido, sostuvo, existen 250 mil personas al año que no ven respuestas adecuadas a sus pretensiones.

Para la legitimidad del funcionamiento del mercado, no importa la tasa de reclamos por volumen de transacciones sino cantidad de personas insatisfechas y ese es el meollo que busca acordar este proyecto.

El **diputado señor Daniel Manouchehri** solicitó autorizar la concurrencia del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor a las próximas sesiones, ya que permitiría ir resolviendo inquietudes directamente.

El **abogado asesor del Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile CONAPYME, señor Carlos Boada**; explicó ante la Comisión que el proyecto de ley en tabla, se refiere a la protección de derechos individuales, sin embargo, el proyecto no se adapta a la lógica de las micro y pequeñas empresas. En este sentido, y en relación a la asimetría que existiría entre consumidor y proveedor, sostuvo que esta asimetría no existiría en micro y pequeñas empresas, dado que no tienen un tamaño importante ni una capacidad económica mayor que les permita estar en un espacio de superioridad ante los consumidores.

En cuanto a las nuevas atribuciones del Sernac, manifestó:

1.- Se creará una Subdirección independiente, especializada y centralizada del Sernac, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio, con estricta separación respecto de aquella Subdirección que se ocupa de la gestión de los reclamos de las personas consumidoras. Lo mismo ocurrirá respecto de las funciones de fiscalización, procedimientos voluntarios colectivos, y de demandar colectivamente. Sin embargo, el recurso jerárquico lo conoce el Jefe Superior del Servicio, el que resulta ser Jefe Superior para todas estas áreas; por tanto, el Sernac se transformará en juez y parte.

2.- Inicio del procedimiento administrativo podrá ser por dos vías, a saber: i) Denuncia, ii) De oficio, cuando el Sernac tome conocimiento, en el ejercicio de

sus atribuciones legales, de hechos que puedan ser constitutivos de alguna infracción, siempre que no afecten el interés colectivo o difuso. Sin embargo, no se entiende la actuación de oficio si se habla de protección de intereses individuales.

3.- Delegación de facultad sancionatoria: El Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, es quien debe tomar una decisión sobre los casos, absolviendo, sancionando, o archivando el procedimiento en caso de ser colectivo. Sin embargo, dictación de esta decisión es delegable a los funcionarios de más alto grado dentro de la Subdirección, cuestión que les parece grave.

4.- Sanciones: Se podrán imponer las siguientes sanciones: i) multas, ii) cese de la conducta, iii) restitución de los cobros, con reajustes e intereses, y iv) Imponer otras medidas que tengan por objeto corregir o prevenir la reiteración de la infracción cometida. Esta última les parece muy grave, por cuanto no se establecen límites claros para dicha sanción.

5.- indemnizaciones o reparaciones que se deriven de la infracción acreditada. Conocen los tribunales de justicia.

En otro orden de ideas, se refirió al sistema recursivo, explicando que el mismo escapa de la lógica de pequeñas y micro empresas, dado que no tienen la estructura que, de postventa, área de reclamos, etc.; por lo que les será muy difícil aplicar esta normativa y hacer frente a los procesos sancionatorios de forma adecuada. Con todo, se permite la reducción de la multa según el momento en que se del cumplimiento por parte de la empresa, llamando la atención que se permita recudir una multa cuando el procedimiento aún no ha terminado y no se ha establecido una sanción.

En cuanto a la extensión del principio pro consumidor, que descansa sobre la lógica de que existe un desbalance absoluto entre consumidor y proveedor, reiteró la idea de que no existe esta asimetría o desbalance al hablar de pequeñas y micro empresas.

El **abogado del Estudio Jurídico Silva y Sepúlveda abogados y Consultores, señor Andrés Sepúlveda**, sostuvo que, si se considera que el mercado es valioso y debe protegerse, el legislador debe intervenir con una regulación sectorial. Explicó que el mercado interactúa en diversos niveles con el medio, a saber:

- Con el Estado en calidad de operador y contribuyente: Todo agente económico que desee interactuar en el mercado requiere ciertas autorizaciones por parte de la autoridad y al mismo tiempo cumplir con ciertas cargas que ella establezca.
- Con el Capital en el Mercado de Valores y Sistema Financiero/Bancario: todo agente económico que desea interactuar en el mercado de valores o recurrir al sistema bancario financiero para efectos de solventar sus operaciones, puede hacerlo conforme al ordenamiento normativo vigente. Dicha regulación impone una serie de cargas y obligaciones para estos agentes cuyo incumplimiento puede significar la activación de normas penales.
- Con otros agentes económicos, en calidad de competidor: todo agente económico que dice interactuar en el mercado y que no sea un monopolio natural o existente deberá convivir necesariamente con otros agentes del mercado que prestan bienes y servicios similares o equivalentes. Trabajadores: nivel de interacción intramuros. Este era un nivel que era dejado de lado hace un buen rato, debe profundizarse un poco más.
- Con sus trabajadores, en calidad de empleador: todo agente económico que requiera contratar personas bajo vínculo de subordinación y dependencia para el desarrollo ordinario del giro al cual se dedica se encuentra sujeto a una legislación laboral.

- Con sus relaciones de consumo (clientes), en calidad de proveedor: asimismo todo agente económico que actúa como proveedor en el contexto de sus relaciones de consumo ha de regirse por un marco regulatorio específico que se encuentra condensado preferentemente en la ley del consumidor.

En este orden de ideas, manifestó que la protección al consumidor está al debe, y que, si bien se les reconocen derechos a los consumidores, su ejercicio resulta altísimo. Por tanto, vale preguntarse cómo se bajan los costos, en favor de los derechos de los consumidores, explicando que existen dos opciones:

- La tradición angloamericana, que busca subir las sanciones punitivas, más allá del daño que produjo la relación de consumo.
- Crear servicios públicos con facultades interpretativas, sancionadoras y fiscalizadoras, e invertir el costo de reclamo en la empresa.

En cuanto a porqué resultan relevantes las facultades fiscalizadoras de un ente como el Sernac, señaló que aquello colabora a generar y reconstituir la prueba. La relación de consumo es asimétrica, pero la asimetría no tiene que ver con el tamaño o dimensión del peso económico, sino con quien determina las condiciones de contratación es una parte y no la otra, es allí donde radica la asimetría. Dicho lo anterior, es una relación asimétrica con bajo estándar probatorio, porque se materializa sin que exista un contrato escrito. Lo que materializa son pequeños actos de consumo. Cuesta determinar a qué se obliga el proveedor de bienes y servicios.

Finalmente, se refirió a la publicidad engañosa, y la falta de regulación de la misma como un delito. Llamó a considerar el tipo jurídico penal de publicidad engañosa a sabiendas, e incorporar esa tipología en el marco de la ley de delitos económicos, de forma de integrar como se difunde la información, dentro de los planos preventivos de las empresas.

El **Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS, señor Hernán Calderon**, se refirió a aspectos a mejorar del proyecto, señalando:

- Debería existir compatibilidad y coordinación de gestión de reclamos por parte de Asociaciones de Consumidores y el Sernac, puesto que actualmente se excluye a las Asociaciones de Consumidores de la gestión del reclamo; el Sernac tiene la atribución de recibir reclamos, y los consumidores se ven obligados a efectuar reclamos en el Sernac.
- Existe impracticabilidad de facultad mediadora de las Asociaciones de Consumidores, puesto que la gestión de reclamos se convierte en la mediación forzosa ya que la respuesta negativa da paso a un proceso sancionatorio.
- Debería existir autonomía del procedimiento indemnizatorio ante el Juzgado de Policía Local y el procedimiento sancionatorio ante el Sernac, ya que el consumidor no puede elegir el procedimiento que le sea más conveniente.
- En cuanto a la duración o extensión de procedimiento administrativo, sostuvo que el procedimiento administrativo será revisable ante el JPL, luego apelable ante la Corte de Apelación e incluso se podrá llegar a la Corte Suprema, por lo que se extendería bastante.
- Fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores mediante extensión del fondo concursable y establecimiento de financiamiento basal.

A su vez, se refirió a los aspectos positivos del proyecto de ley en comento, destacando los siguientes:

- Eliminación de la onerosidad del acto de consumo.
- Incorporación expresa de contratos de promesa.
- Extensión del principio pro consumidor.

- Incorporación de nuevas cláusulas abusivas.
- Responsabilidad de intermediarios
- Eliminación del vínculo contractual como supuesto requisito para el ejercicio de acciones por interés colectivo y difuso
- Procedimiento sancionatorio responde a causas que el actual sistema no da respuesta.
- Finalmente, se refirió a una serie de aspectos no considerados por el proyecto de ley, que en su juicio deberían incluirse:
- Elevar monto de la condena inapelable a 50UTM en casos indemnizatorios.
- Establecer preferencia para la vista de las causas colectivas ante la Excma. Corte Suprema.
- Establecer la condena en costas obligatoria en caso de sentencia favorable.
- Elevar los requisitos para que las Asociaciones de Consumidores puedan constituirse y demandar colectivamente, a fin de dar mayor seguridad a los consumidores.
- Permitir en los Procedimientos Voluntarios Colectivos, que participen las Asociaciones de Consumidores como parte; que exista obligación de dar curso a las denuncias fundadas presentadas por Asociaciones de Consumidores; y otorgar preferencia a las Asociaciones de Consumidores que efectúen denuncias, para iniciar posteriormente demandas colectivas.

El **Doctor en Derecho y Director del Departamento de Derecho Económico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Jaime Gallegos**, sostuvo que el año 2022 se produjeron 628.645 reclamos ante el Sernac, de los cuales el 53% se respondió favorablemente, y el resto se rechazó (33%) o no se respondió (11%). En efecto, señaló que sucesivas reformas dan cuenta que no logran satisfacerse adecuadamente los intereses de los consumidores, y que los costos de transacción hacen que muchos incumplimientos queden sin solución.

En cuanto al régimen sancionatorio que se propone, el procedimiento establecido es que se recibe el reclamo, se evalúa su admisibilidad, se da traslado al proveedor, quien tendrá 10 días hábiles para responderlo, donde:

- Si con la respuesta se llega a acuerdo, ese convenio tiene el carácter de transacción, que goza de mérito ejecutivo. En el proceso de llegar acuerdo pueden mediar las asociaciones de consumidores. Si incumple lo pactado se verifica una infracción a la LPDC.
- Si no se acoge el reclamo o no se llega a acuerdo, puede iniciarse el procedimiento sancionatorio, si se ratifica el reclamo dentro de 15 días hábiles, con lo cual el declamo pasa a ser denuncia.
- Si no se responde el reclamo, puede iniciarse un proceso sancionatorio, previa ratificación del reclamo por el consumidor. (se configura una infracción el no responder).

Señaló que, se contempla la imposición de sanciones. Sin embargo, existen sustituciones de multas, rebajas y facilidades de pago para micro y pequeñas empresas.

Otro aspecto que destacó, es el deber post venta, que se encuentra establecido en el nuevo artículo 12, ordenando la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos del consumidor. Además, establece la diferenciación de estándares según el tamaño de la empresa (Pymes).

Finalmente sostuvo que, se observa en el Sernac una entidad innovadora y flexible, capaz de adaptarse a las distintas necesidades de los ciudadanos, así como a los entornos cambiantes, siendo importante la eficacia en el despliegue de facultades tales como la entrega de información a los consumidores y la defensa colectiva de los consumidores con el logro de indemnizaciones en favor de los mismos, por las cuales se constituye en un referente para otras agencias.

El **Vicepresidente del Comité Ejecutivo SOFOFA, señor Gonzalo Said**, señaló que en SOFOFA buscan aumentar la confianza de los ciudadanos en las empresas a través del cumplimiento en tiempo y forma de las promesas entregadas al comprar un producto o servicio, impulsando la consecuencia empresarial con su propuesta de valor hacia la ciudadanía.

Existen amplios espacios de mejora en la atención a clientes, particularmente en el mundo de la postventa, lo que sin duda atenta contra la satisfacción y confianza de los consumidores. En efecto, señaló, es necesario realizar mejoras a los sistemas de control, a los procedimientos que se deben seguir y al rol que debemos garantizar de revisión, previo a que los casos se puedan judicializar. Lo anterior, con el fin de evitar demoras y falta de resolución en materias que, de haberse puesto la debida atención por parte de la empresa y el regulador, se podrían haber resuelto de forma rápida y expedita, con un beneficio directo al consumidor.

En cuanto al enfoque del proyecto de ley “Sernac te protege”, señaló, es errado, ya que propone una acumulación indeseada de facultades para el Sernac y no pone el foco en lo que en realidad importa: conseguir que aquellos clientes que han sido afectados por una conducta, producto o servicio que no cumplió con lo prometido, reciba una solución y/o una compensación oportuna y adecuada.

El procedimiento sancionatorio establecido en el proyecto de ley es poco expedito e ineficiente, alejando a los consumidores de la solución y atentando contra su confianza, al no cumplir con sus expectativas de tener una respuesta en un tiempo razonable.

En este sentido, sostuvo, el principal objetivo del proyecto de ley debiese ser garantizar una respuesta oportuna por parte de las empresas y disminuir los casos de insatisfacción o reclamos de clientes, fortaleciendo, para ello, el rol de mediador del Sernac entre el consumidor y la empresa, para facilitar una solución oportuna y beneficiosa entre las partes.

El **Director de Políticas Públicas de la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA, señor. Rodrigo Mujica,** hizo una serie de observaciones al proyecto, a saber:

1. Acumulación de facultades: El proyecto de ley incorpora una nueva facultad al Sernac, la facultad sancionatoria, que se suma a un listado amplio de otras facultades, tales como: Fiscalización; Mediación Procedimientos Voluntarios Colectivos; Interpretación de normas; Gestión Reclamos; Requerimiento información; Demandas Colectivas.

Lo anterior presenta un riesgo de contraposición de estas facultades, como la de representación y la de juzgamiento y sanción, lo que no permitiría ejercer de manera adecuada y eficiente cada una de ellas por sí solas. Además, no permite que el Sernac pueda enfocarse o concentrarse en la protección del consumidor, que es lo que más beneficia a la ciudadanía y es valorado por la misma.

2. Imparcialidad: La imparcialidad es una garantía fundamental del debido proceso, y en el proyecto de ley se observan algunos incentivos o intereses contrapuestos que podrían afectarla, a saber:

- No queda claro cómo procederá el Sernac para determinar cuándo un caso es de interés individual o de interés colectivo.
- Hay falta de elementos que garanticen la imparcialidad cuando el Sernac ya ha tomado una posición inicial, considerando que, los informes del Servicio gozarán de presunción legal para otros procedimientos, y los funcionarios de esta institución podrán actuar como ministros de fe.
- “Murallas chinas” no aseguran que las distintas competencias o atribuciones del servicio no entren en coalición, ni tampoco que el Sernac contará con la necesaria e indispensable imparcialidad e independencia para poder ejercer las distintas facultades.
- Sernac podrá iniciar procedimientos sancionatorios de oficio, sin que existan una solicitud previa de consumidores y, además, una vez iniciado el procedimiento sancionatorio, procederá igualmente una sanción aún en los casos en que se llegue a un acuerdo de reparación al consumidor y este quede conforme.

3. Gobierno Corporativo: Los problemas observados en materia de imparcialidad son especialmente relevantes si se considera que el proyecto de ley no presenta ajustes estructurales al gobierno corporativo y la institucionalidad del Sernac para poder llevar a cabo todas sus funciones, a saber:

- En particular, sigue siendo riesgoso la falta de independencia del gobierno de turno y la centralización excesiva de responsabilidades del Director Nacional.
- Se desconoce que, a pesar de la creación de una nueva subdirección con ciertas atribuciones, este nuevo órgano de la administración será parte de la estructura organizacional del Servicio, dependiente de la máxima autoridad del Sernac.

4. Responsabilidad del intermediario: Se configura la responsabilidad del intermediario en la venta de bienes y servicios, lo que podría afectar, principalmente, a las PYMES que hoy venden a través de plataformas pues se podrían exigir mayores garantías a los proveedores de las plataformas.

5. Carácter oneroso: La eliminación del concepto de “acto jurídico oneroso” de la definición de consumidores o usuarios podría provocar que todo acto podría ser reclamable ante el Sernac, llevando a una congestión innecesaria del sistema.

Finalmente, hizo una serie de propuestas al proyecto en comento:

1. Canales Post-Venta: Impulsar la obligación de la existencia de canales abiertos y conocidos de postventa en las empresas, estableciendo formas de responder y plazos de resolución que consideren sus distintas realidades operativas.

2. Nuevo requisito para el ingreso de un reclamo al Sernac: Establecer como requisito para el ingreso de un reclamo al Sernac que el consumidor haya realizado una gestión de reclamo ante la empresa y que no haya encontrado una respuesta o solución que lo haya dejado conforme, en tiempos de respuesta razonables, acompañando los antecedentes respectivos. De esta forma, la empresa siempre debiera ser el primer canal de resolución de las diferencias, permitiendo descongestionar el sistema y entregándole la oportunidad de resolver el reclamo, sin necesidad de abultar innecesariamente el trabajo del Sernac o los tribunales. A su vez, esto permite al Sernac iniciar un procedimiento contando con mayores antecedentes.

3. Sistemas de resolución de conflictos entre las partes: Permitir e impulsar la existencia de sistemas tecnológicos de resolución de conflictos entre las partes, basados en la mediación, pero que considere también procesos de conciliación y arbitraje, administrado por terceros. Este modelo, podría considerar una suscripción

obligatoria para las empresas con venta a consumidores finales, y de acceso gratuito para los consumidores. Iniciativas como “Resolución en Línea” de la Cámara de Comercio de Santiago o “Defensoría del Cliente” de la ABIF podrían replicarse y potenciarse. La regulación debiera reconocer los mecanismos de “Online Dispute Resolution” (ODR) como tal, generando estándares y criterios mínimos, respetando la heterogeneidad de las empresas.

4. Apoyo a Pymes: El Estado debe proporcionar apoyo a las Pymes, a través de la facilitación de una herramienta de resolución de reclamos online del cual puedan formar parte sin tener que cargar con los costos que esto conlleva.

5. Límite en el monto que defina qué camino debe tomar el consumidor: Establecer un límite en el monto del potencial perjuicio del consumidor que defina qué camino debe tomar en caso de no existir un acuerdo directo con la empresa, ya sea el de presentar el reclamo ante el Sernac o el de presentar el reclamo ante Tribunales. Dicho monto debe ajustarse a la realidad de cada mercado, comprendiendo la magnitud de los reclamos. Así, aquellos casos en donde el perjuicio supere dicho límite, el reclamo debe presentarse directamente en Tribunales, mientras que los casos cuyos montos son menores a lo establecido deberán seguir el camino de la mediación del Sernac (o un tercero).

6. Establecer multas en caso de que las empresas no tengan sistemas de reclamo expedito: Establecer multas, en el caso de que las empresas no tengan los sistemas de reclamo expeditos, o que no respondan los reclamos. Asimismo, se podrían también establecer multas en la medida que no se estuviese suscrito a un sistema de resolución de conflictos.

7. Fortalecer fiscalización del comercio informal: Fortalecer la fiscalización del comercio informal, tanto físico como electrónico (en especial este último), pues en dicho comercio informal los consumidores se encuentran desprotegidos frente a conductas, productos o servicios que no cumplieron con lo prometido.

Finalmente, señaló que el proyecto de ley busca principalmente sancionar a las empresas, sin proponer caminos alternativos más eficientes y menos costosos, lo que finalmente no resuelve los desafíos que tenemos de cara a los consumidores. Se debe seguir avanzando en mejorar y robustecer la relación entre empresas y consumidores. Para ello es necesario fortalecer el Sernac y, al mismo tiempo, promover la adopción de mecanismos de resolución adecuada de conflictos internos y externos a la empresa, en donde la mediación toma un rol preponderante para la solución de dichos conflictos. Con lo anterior, el Sernac verá fortalecido su rol como mediador y facilitador de los casos individuales, e impulsará a la empresa a robustecer sus canales de postventa y respuesta a los consumidores, vigorizando dicha relación.

La **Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señora Javiera Petersen**, se refirió a la asimetría en el acto de consumo, señalando que ésta que no deriva del poder económico de las empresas, sino del acto de consumo.

En cuanto a la consideración de MIPYME en el proyecto, explicó el mecanismo de sustitución de multas, donde la primera que se imponga será sustituida. Los agravantes operan en cada infracción, es decir si hay multa, y luego recibe una segunda multa por otros derechos afectados, no hay agravante, porque cada multa tiene un origen distinto.

En cuanto a obligación de postventa, indicó que, a nivel reglamentario se diferenciará postventa en empresas según tamaño. Se busca que empresas de menor tamaño puedan cumplir con este proyecto.

Finalmente reiteró que el principal objetivo del proyecto de ley es garantizar que los derechos de los consumidores se cumplan de la forma más simple posible, por tanto, además de dotar de mérito ejecutivo a las mediaciones, etc., se busca que la solución llegue lo antes posible.

***

El **abogado constitucionalista, profesor de la Universidad Alberto Hurtado, señor Tomás Jordán**, manifestó que, desde su especialidad, el derecho constitucional, va a analizar si el proyecto de ley que fortalece y moderniza el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") cumple el estándar, sobre todo, de la sentencia de enero de 2018, en la cual se declaró no ajustada a la Constitución Política las facultades sancionatorias del SERNAC que se proponía en esos tiempos.

Expresó que el proyecto de ley, en términos del procedimiento sancionatorio, establece que los reclamos individuales pueden ser conocidos por el SERNAC y resueltos por él y, por lo tanto, le otorga una facultad sancionatoria, y los reclamos colectivos y difusos se plantean y tramitan ante los tribunales de justicia, en particular, los juzgados de publicidad local. Esto es parte y coherente con el modelo chileno de derecho al consumidor, que tiene que ver con que es de litigación colectiva e individual, y no una agencia administrativa sancionadora.

Dio cuenta de que la sentencia del Tribunal Constitucional, de fecha 18 de enero de 2018, Rol N°4012-17 declaró inconstitucionales algunas cuestiones –que resumirá a continuación- y que utilizará como estándar para medir el proyecto de ley.

Primeramente, se establecía un procedimiento sancionatorio. El proyecto de ley radicaba en el SERNAC facultades jurisdiccionales, arbitrar conciliaciones, sancionar y adoptar medidas para proteger los derechos de los consumidores. Asuntos, dijo el Tribunal Constitucional, que son propios de los tribunales de justicia. Las contiendas entre proveedores y consumidores deben estar resueltas por los tribunales, en razón del artículo 76 de la Constitución Política, que radica la facultad exclusiva de conocer y resolver estos conflictos.

También, dijo el Tribunal, se vulneraba el artículo 19 N° 3 de la Carta Fundamental, el debido proceso en el ámbito administrativo, que exige diferenciar entre investigación y fiscalización, y sanción. Los primeros grupos pueden ser objeto de órganos administrativos; el segundo, propio de los órganos jurisdiccionales. Así, el Tribunal señaló que la facultad de sancionar infraccionaba el principio de imparcialidad.

El Tribunal reconoce que un órgano administrativo puede sancionar, pero en el ejercicio de ello siempre debe concurrir este principio. La imparcialidad se vulneraba, señaló el Tribunal, al poder el SERNAC sancionar y representar individualmente a los consumidores ante los tribunales en las causas de indemnización de perjuicio y realizar mediación individual.

Al mismo tiempo, declaró inconstitucional la facultad de dictar normas o instrucciones generales para la protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, declaró inconstitucional la facultad de requerir a los demás órganos del Estado todo tipo de antecedentes que estimen necesarios, incluso por sobre la reserva y secreto de los mismos.

Por su parte, explicó que el proyecto de ley en discusión diferencia entre acciones individuales y colectivas o difusas.

Los reclamos individuales los puede conocer el SERNAC y los puede sancionar.

Las acciones de interés colectivo o difuso, los puede representar el SERNAC ante los tribunales y, por lo tanto, representar a los consumidores.

Sobre este punto destacó que hay que tener a la vista dos cuestiones: los órganos de fiscalización y sanción, y los órganos de fiscalización y representación.

Precisó que el SERNAC está en la categoría del segundo grupo de órganos. Es decir, se le atribuyen facultades de fiscalización, porque investiga y fiscaliza y, al mismo tiempo, tiene facultades para representar a los consumidores, hoy día, en acciones individuales o colectivas.

En cambio, una superintendencia, por ejemplo, tiene facultades de fiscalización y sanción, porque tiene un grupo o un cúmulo de facultades que le permiten ello, facultades de inspección, de control, de fiscalización, facultades normativas, un tipo de potestad reglamentaria y también de sanción, principalmente, a través de la multa.

Esto, aplicado al proyecto de ley requiere, necesariamente, una decisión del legislador. El legislador tiene que definir si quiere que el SERNAC sea un órgano de fiscalización y sanción, o que siga siendo un órgano de fiscalización y representación.

A continuación, señaló que el actual Ministro de Justicia y Derechos Humanos, señor Luis Cordero, en el año 2014, declaraba al Diario Financiero que le parecía bueno que el Servicio tuviera una potestad regulatoria, fiscalizadora y sancionadora, y sería bueno que la atribución de ejercer demandas colectivas, estuviese en otra institución. La atribución de demanda colectiva no debiese estar dentro del SERNAC, entre otras cosas, para no afectar las atribuciones que pueda ejercer adecuadamente. Enfatizó que, desde su calidad de profesor de Derecho Constitucional, el Ministro, ex académico en estas palabras, tiene razón.

Subrayó que lo que se debe hacer es definir la naturaleza jurídica del SERNAC. Si va a ser una agencia, como una institución, una superintendencia, con facultades de inspección, control, fiscalización y sanción, o va a seguir siendo un órgano, como es actualmente, de fiscalización y representación ¿Por qué razón? Porque si uno mira el proyecto, los vicios de constitucionalidad, en particular, del principio de imparcialidad, no se superan.

Explicó que el proyecto mantiene el vicio de constitucionalidad de imparcialidad, es decir, el debido proceso porque le permite conocer y resolver y sancionar los reclamos individuales, pero, al mismo tiempo, será representante de los consumidores en las demandas colectivas y difusas. Esa es la figura que se propone al legislador.

La fórmula legal no diferencia necesariamente entre funciones administrativas y jurisdiccionales porque depende el tipo de acción, el tipo de función que va a ejercer. Va a ejercer funciones jurisdiccionales o administrativas, según el tipo de acción.

Además, como se puede examinar en el proyecto de ley, va a

depender del criterio final del Servicio, y de su director, si va a ejercer una función de sanción o sancionador, una potestad sancionadora, o va a ejercer una función de fiscalización y representación.

El Ejecutivo afirma en el mensaje que la iniciativa legal cumpliría la sentencia del Tribunal Constitucional en razón de lo siguiente: un reclamo individual puede ser conocido y sancionado por el SERNAC (actúa como juez); un reclamo colectivo o difuso puede ser representado por el SERNAC (actúa como parte ante los tribunales). Para evitar el cruce entre ambos, establece un estatuto de inhibiciones. Se dispone una regla de coordinación regulatoria donde el SERNAC debe ceder ante procedimientos especiales radicados en otros órganos del Estado.

Al mismo tiempo, la radicación del conocimiento de los reclamos ante una subdirección independiente del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimientos Sancionatorios, operaría como una "muralla china", donde los funcionarios que instruyen el procedimiento no pueden ser fiscalizadores.

Ahora bien, para poder examinar esto, hay que tener claridad qué significa que el juez o el órgano que sanciona sea imparcial; es decir, comprender el principio de imparcialidad.

El tribunal constitucional tiene la siguiente premisa. El concepto de imparcialidad está ligado al principio de independencia de los jueces o del que sanciona y, por ende, al concepto de jurisdicción. Quien ejerce jurisdicción debe ser imparcial.

La idea de imparcialidad se conforma con base a la idea de ausencia de prejuicios; el juez debe ser libre de prejuicios. La idea de imparcialidad -como elemento de la esencia del derecho- a un procedimiento racional y justo. Esta idea de ausencia de prejuicios no es una idea nueva, es seguida de la jurisprudencia alemana, italiana y española.

La ausencia de prejuicios se sostiene en que las partes no sepan de antemano lo que resolverá el juez. Como dijo el Tribunal Constitucional en la sentencia Rol N° 2961-16, la independencia se expresa, entre otras cosas, en la imparcialidad con que los jueces deben decidir. Es decir, en la falta de un designio anticipado respecto al asunto juzgado.

De esta manera, la ausencia de prejuicios requiere dos cuestiones: una, que no tenga vínculo indebido con alguna de las partes; dos, que se mantenga ajeno a lo que se resuelve, no sosteniendo alguna postura o posición sobre ese asunto. Busca, por lo tanto, que no exista ninguna duda razonable de cómo va a fallar.

Hizo hincapié en que el principio de imparcialidad, a su juicio, se ve afectado en el proyecto de ley porque no exige una ausencia de todo prejuicio. La ausencia de postura o posición anterior sobre el asunto a resolver no puede ser garantizada. Esto se expresa en que una materia puede ser objeto de reclamo individual, si reúne los requisitos; pero, si reúne los requisitos de una demanda colectiva o difusa, podrá ser objeto de representación judicial por el SERNAC, y por decisión del propio Servicio. En otras palabras, en el punto de partida, el Servicio tiene que decidir si va a ser juez o va a ser parte. Lo decide él mismo. En términos simbólicos, podría decir que tiene que elegir la toga o la capa.

En síntesis, en el proyecto de ley se establece un estatuto débil, por lo tanto, de imparcialidad, en los casos de reclamo individual y su relación con el reclamo colectivo difuso.

En un caso individual, donde el SERNAC se da cuenta que reviste el carácter colectivo difuso, tiene distintos caminos.

1. Si ha existido un reclamo individual y transacción extrajudicial, no puede iniciar de oficio el procedimiento sancionatorio.

2. Si ha iniciado el procedimiento sancionatorio individual y llega a un acuerdo, rebaja la multa.

3. Si hay un reclamo individual, pero no se ha iniciado el procedimiento individual, no se iniciará el procedimiento en el caso que estime que ese reclamo (individual) también reviste el carácter de colectivo o difuso. Es decir, en ese momento, antes de iniciar el procedimiento sancionatorio, decide él mismo si va a iniciar el procedimiento individual o si va a iniciar el colectivo difuso, de acuerdo a su propio criterio.

4. Si ya ha iniciado el procedimiento individual y aparece un interés colectivo difuso, terminará el procedimiento individual y adoptará, por lo tanto, el procedimiento colectivo difuso. Es decir, dejará de ser juez y adoptará el rol de representante.

Lo dice el inciso primero del artículo 50 G-14, “Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas 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.”.

5. Si el procedimiento sancionatorio individual ha concluido con sanción, no puede ir a los tribunales y, por lo tanto, no puede haber representación.

En los casos 3 y 4 mencionados, el SERNAC, al tiempo del ejercicio de su rol de juez, tiene que asumir una posición de evaluador del interés colectivo difuso en juego y, por ende, como eventual demandante respecto de ello. El SERNAC, como servicio, tiene que ejercer dos funciones al mismo tiempo, incompatibles entre sí.

Esto se expresa con nitidez en el punto 4 mencionado, cuando ya está iniciado el procedimiento, se encuentra con un interés colectivo difuso, detiene el procedimiento individual y tiene que decir si va a continuar con el individual o se va al colectivo difuso. Durante el ejercicio de ese rol, el Servicio debe evaluar lo colectivo y lo difuso.

Afirmó que lo anterior se manifiesta con nitidez, a su juicio, en la facultad, que tiene que iniciar de oficio el procedimiento sancionatorio. Es decir, toma antecedente o conocimiento de hechos y, por lo tanto, inicia el procedimiento. Destacó que los incisos primero y segundo del artículo 50 G-10 disponen:

“El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor afectado. El denunciante tendrá la calidad de interesado.

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.”.

Sostuvo que nunca es ajeno a los hechos. Siempre debe tomar una decisión de ser juez o representante colectivo o difuso. Siempre tendrá un antejuicio o prejuicio pues tuvo que efectuar un análisis sobre la procedencia de la acción colectiva

o difusa o ir por el interés individual. Así lo dispone el propio texto.

Esto se afirma cuando declara inadmisible un reclamo individual porque hay un interés colectivo o difuso involucrado (Artículo 50 G-12, letra b), o cuando lo declara admisible, porque la infracción inicialmente no deriva del mismo hecho, pero en el camino se da cuenta que deriva del mismo hecho.

Incluso el artículo 50 G-22 permite que termine este procedimiento sancionatorio individual por esta hipótesis (se da cuenta en el camino que hay un interés colectivo o difuso involucrado no obstante, no ha venido en inicio de los mismos hechos.). El SERNAC activará el procedimiento para apreciar la existencia de una eventual infracción individual, para, luego, el mismo SERNAC examinar si está comprometido o no el interés colectivo o difuso, transitando de ser juez de oficio a ser demandante.

En estos casos, el SERNAC tiene tres posiciones necesariamente que pueden afectar su imparcialidad:

La primera, es su evaluación sobre la existencia de una infracción y actuará de oficio o será demandante colectivo.

La segunda, ser juez de la misma infracción que constató.

La tercera, ser demandante colectivo en caso de que esa apreciación inicial sea colectiva o difusa o durante el procedimiento se da cuenta que es colectiva o difusa.

En consecuencia, la ajenidad, que es el requisito mínimo esencial de la imparcialidad, no se cumple. La ausencia de todo prejuzgamiento con relación a las partes del litigio mismo no concurre. Lo anterior necesariamente vulnera el requisito del debido proceso de que los que sancionan sean ajenos a ello.

Lo anterior se afirma o profundiza porque la discrecionalidad para elegir el procedimiento no está reglada. Explicó que las facultades discrecionales de la Administración, para que sean discrecionales y no arbitrarias, requieren que estén reguladas, que la ley fije, delimite cómo las va a ejercer y de qué manera.

El artículo 50 G-14 dice: “El inciso primero del artículo 50 G-14 dice: “Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas 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.”. Es decir, no le dice de qué manera tiene que apreciar, sino que simplemente dice que va a mirar lo que hay y va a tomar una decisión.

Por su parte, el inciso segundo del artículo 50 G-10 reza: “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.”.

El problema radica en que el estándar constitucional de juridicidad y el debido proceso requieren que las facultades discrecionales sean reguladas. Lo ha dicho la Excma. Corte Suprema.

Explicó que hay dos teorías sobre la discrecionalidad. Una, la ley puede ser abierta y, por lo tanto, queda a la Administración definir los contornos, o le corresponde al legislador fijar el detalle, delinear cuáles son esas facultades, cómo se ejercen esas facultades discrecionales.

La Corte Suprema ha adherido a la segunda tesis. Ha señalado que la Administración tiene cierto ámbito de libertad, pero sólo existe en la medida que una norma expresamente consagre los precisos supuestos de hecho. Es decir, cuáles son las situaciones sobre las cuales la discrecionalidad se va a ejercer y no le deja espacio necesariamente a la Administración para que decida, estime, evalúe de qué manera va a elegir si es difuso o colectivo.

También está el problema de la independencia de quien juzga y no solamente de la imparcialidad. Porque al final del día, el que decide es el director del Servicio, y el director del Servicio es el que termina resolviendo los reclamos. En otras palabras, es el punto de partida y el punto final: quien decide cómo se inicia el procedimiento, si es individual o colectivo; concurre al procedimiento, se sanciona, se apela o se ejerce el recurso jerárquico y termina resolviendo el mismo Director que evaluó.

Por lo tanto, la pregunta es cómo va a resolver la Subdirección del Procedimiento Administrativo si el que inicia el procedimiento es el que termina resolviendo. Como se puede prever, el criterio de la Subdirección del Procedimiento Sancionatorio va a seguir los criterios que sigue el director del Servicio. Porque el punto de partida y el punto final es el mismo. Lo dice tal cual que el recurso jerárquico se ejerce y se interpondrá frente al director nacional.

En consecuencia, como primer gran punto del proyecto de ley, no se cumple con el estándar de imparcialidad que es exigido en la sentencia de enero de 2018.

Junto con ello, le pareció que hay cuestiones que tienen cierto vicio, por ejemplo, el artículo 50 G-21 señala: “Emitida la resolución, el instructor del procedimiento elevará el expediente electrónico al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, o a cualquiera de los funcionarios que detenten el mayor grado dentro de la Subdirección que el Subdirector designe para estos efectos (…)”. El texto tal cual está hace ver que no se sabe quién va a resolver. Por lo tanto, no cumple el estándar exigido relativo a que la ley es la que tiene que definir quién va a juzgar antes que los hechos ocurran. Esa norma vulnera el debido proceso respecto de que es el legislador el que tiene que señalar previamente quién es el que lo va a resolver y no el subdirector designar en ese momento quién va a resolver.

Esta es una vieja discusión constitucional; la primera inconstitucionalidad que declaró el Tribunal Constitucional era por una delegación. Es una cuestión que está altamente superada en torno a que la designación no puede concurrir, sino que el legislador es el que la debe señalar.

Por último, se pronunció sobre el inciso segundo nuevo que se incorpora al artículo 59 bis del 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, del siguiente tenor: “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.”.

El problema es que toda la información tiene presunción de legalidad y, básicamente, una presunción de legalidad es una presunción de veracidad en que un hecho por probar se tiene por probado a partir de un hecho indubitado. A su parecer, si eso tiene validez de presunción en todos los procedimientos judiciales que se ejerzan, se vulnera lo que se llama la “igualdad de armas entre las partes” porque la igualdad en el ejercicio de la ley – artículo 19 número 3, inciso primero de la Constitución Política- está referido al derecho de las partes a tener oportunidades similares para obtener una pretensión favorable o no en los tribunales, de eso se trata el debido proceso, en que se parte en igualdad de posiciones y tienen las herramientas necesarias para hacer valer sus alegaciones y defensa.

El Tribunal Constitucional ha fijado un test para poder saber si la igualdad de armas se vulnera o no y es muy sencillo: para examinar su vulneración se deben comparar las herramientas procesales que tienen las partes en el procedimiento, lo dice la sentencia Rol N° 2856-15:

“Que el principio de igualdad de las partes en el proceso pretende asegurar la existencia de un procedimiento que garantice la paridad de oportunidades para que los contendientes en un litigio puedan influir para la obtención de una decisión favorable a sus respectivas pretensiones. En un procedimiento contencioso en donde existe una disputa jurídica a ser resuelta a favor de uno de los adversarios, éstos deben tener a su disposición oportunidades procesales equivalentes, es decir, debe existir “igualdad de armas” en la “lucha jurídica”. De no observarse por el legislador este principio referido, la contienda sería desigual y al final, injusta.” (Considerando Sexto);

“Que, asimismo, la igualdad procesal no ha de evaluarse desde la perspectiva de la verificación del grado de suficiencia de los resguardos procesales disponibles para las partes, sino que su examen se hace por la vía de comparar las herramientas procesales conferidas por la ley a cada uno de los contendientes. En efecto, el principio de igualdad de armas constituye un parámetro que exige comparar el trato dispensado por la ley a partes con intereses opuestos en disputa. Lo relevante a ser evaluado es si existe desventaja o no para una de las partes en relación a la otra en un proceso en donde compiten o se enfrentan los argumentos de ambas (en este caso, sobre un asunto de derecho).”. (Considerando Octavo).

Entonces, la pregunta es si existe igualdad de armas si todo lo que hace el SERNAC tiene presunción de legalidad y, por lo tanto, de veracidad ante los tribunales. La respuesta es no.

Una pregunta que podría ser procedente es si el legislador o, en este caso, el Ejecutivo dio razones que justifiquen la diferenciación, la razonabilidad que se exige; es decir, si hay una diferencia tiene que haber una justificación. Si se mira el mensaje del Presidente de la República no da ninguna razón de por qué el SERNAC tiene que tener mejores armas que la otra parte en juicio. En consecuencia, a su parecer, no se respetaría la igualdad de armas establecida en el inciso primero del artículo 19 número 3 de la Constitución Política.

El **diputado señor Boris Barrera** expresó su inquietud frente a qué no se ha hecho presente que los expositores señores Jordán y Couchot serían parte de una Comisión de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC). Como contrapartida, pide que el director del SERNAC pueda comentar las exposiciones.

Sobre el punto, **el diputado señor Miguel Mellado** (Presidente) informó que el director del SERNAC está invitado a exponer en la próxima sesión, y precisó que el señor Jordán ha sido invitado en su calidad de abogado constitucionalista y académico, y el señor Couchot, en su calidad de ex director del SERNAC y académico. Enfatizó que se debe escuchar a todos para analizar el proyecto de ley presentado por el Ejecutivo.

El **exdirector del SERNAC, académico de la Universidad Andrés Bello, señor Jean Pierre Couchot,** expuso y acompaño presentación, señaló que acotará su presentación porque el profesor Jordán abordó algunos temas de índole constitucional.

Ofreció sus comentarios respecto a un pilar del proyecto de ley referido a distintas modificaciones sustantivas y, luego, a otro pilar - el corazón del proyecto- en lo que se refiere a consagrar un procedimiento sancionatorio y un procedimiento de gestión de reclamos.

Sobre el primero, estimó que hay bastantes aspectos que son positivos, que indica a continuación:

Compartido el diagnóstico de que el consumidor requiere soluciones más expeditas, el proyecto de ley trata de abordar algunas de las necesidades que tienen los consumidores. Si se revisan algunas cifras, por ejemplo, en el mes de mayo del año 2023, el SERNAC elaboró un estudio relacionado con el comercio electrónico en donde se identificó que el 65% de los reclamos de los consumidores estaban asociados a la postventa de bienes y servicios. En ese contexto, que se regule que los servicios de postventa operen, al menos, en las mismas condiciones en las cuales se ofreció la venta de un bien o la prestación de un servicio parece totalmente acertado y lógico.

Asimismo, la obligación de la empresa de mantener canales para modificar o terminar el contrato, le parece que es una buena medida. Hace una prevención de establecer una norma similar o coherente a lo que establece el artículo 17 D en lo que se refiere a la facultad que tienen los consumidores para poder dar término a productos o servicios financieros; en esa norma se exige que se efectúe el pago anticipado de los dineros, por ejemplo, de un tarjeta de crédito o una cuenta corriente; en un servicio de alarma, por ejemplo, que se establezca alguna regla en donde el consumidor deba restituir este tipo de bienes o productos, que son de propiedad de estas empresas, de manera tal que no existan problemas después de prestaciones mutuas o restituciones que se puedan estar debiendo.

Se regula también la responsabilidad de las plataformas *online* como intermediario de bienes y servicios. Eso tiene una explicación porque el artículo 43, en su letra actual, establece la responsabilidad de la empresa que actúa como intermediario solamente respecto de la venta de bienes, nada dice respecto de los servicios. Entonces, se advierte la necesidad de incorporar la prestación de servicios.

El punto es que la realidad de cómo funciona una plataforma de comercio electrónico es distinta a la simple intervención de un tercero, de una agencia de turismo, por ejemplo. El desarrollo de esta plataforma funciona, básicamente, donde hay un centro, que es el portal propiamente tal, y hay distintos vendedores o *sellers* que venden a través de este canal. Por su parte, el reglamento de comercio electrónico establece que se tiene que entregar al consumidor información respecto del funcionamiento de la plataforma electrónica, particularmente, quién se va a hacer cargo de la entrega o el despacho de ese producto.

Entonces, es necesario promover que haya coherencia y analogía entre lo que se va a modificar -incluyendo los servicios dentro del artículo 43- con la lógica el reglamento y que- por lo tanto- deje indemne los derechos de los consumidores por cuanto el consumidor siempre va a tener donde hacer efectiva la responsabilidad: donde el operador de la plataforma o donde el vendedor directamente.

Respecto al ámbito de aplicación, observa que si se incluyen los contratos de promesa, pueden quedar afuera otros contratos de tipo preparatorio, y eso podría generar en el futuro alguna discusión jurídica de interpretación de si están o no dentro del ámbito de aplicación.

Sobre el periodo de enfriamiento en créditos preaprobados, le pareció lógico esperar un período de 24 horas en donde no estén disponibles los dineros de un crédito preaprobado, para que el consumidor pueda reflexionar sobre ello.

En cuanto al procedimiento de gestión de reclamos, aseveró que opera de cierta forma como una garantía para el administrado, las empresas, al estar reglado como va a operar la tramitación de los reclamos. Sin embargo, hoy el plazo de tramitación es de 18 días hábiles, por lo tanto, puede ser un poco restringido el plazo de 10 días que se contempla en el proyecto de ley para que se entregue una respuesta, sobre todo, considerando que el incumplimiento a responder un reclamo ante el Sernac constituye una infracción y puede ser sancionada.

Frente a la eliminación del requisito de vínculo contractual y el de onerosidad para configurar la relación de consumo, observó que un problema dice relación con que el artículo primero da una definición de consumidor y exige que haya un acto jurídico oneroso, es decir una especie de desembolso de dinero. Hay muchos casos en que la doctrina entendió que no necesariamente había un pago, por ejemplo, un regalo a algún familiar, ese familiar también es consumidor y puede aplicar la ley de consumidor, le parece que es un avance en ese sentido. El elemento esencial viene por la modificación del artículo 50 en donde para ejercer acciones, sobre todo, de interés colectivo, no se precisaría acreditar este vínculo contractual y eso puede tener implicancia en acciones indemnizatorias por ilícitos anticompetitivos, donde hay cadenas de producción, pudiendo ir “aguas arriba”.

En lo que se refiere al principio de especialidad, la norma debe ser clara porque el artículo 2 bis ha dado lugar a muchos debates jurisprudenciales respecto de sectores regulados, si es que la ley de Protección al Consumidor se aplica o no. Eso ha sido bien complejo de determinarlo.

El artículo 50 G-12 alude a un mecanismo de inhibición para iniciar el procedimiento sancionatorio y que se refiere a que el SERNAC no puede iniciar un procedimiento sancionatorio individual siempre que los hechos no estén cubiertos por el mismo fundamento legal, y el artículo 50 G-30 contempla otra garantía por la cual no puede ser sancionado un proveedor que esté bajo la tutela de un regulador sectorial y por el cual puedan aplicarse los mismos hechos o fines jurídicos.

Entonces, desde ese punto de vista, podría ser que quedara la duda de que los fines o bienes jurídicos que están establecidos en regulaciones sectoriales sean distintos a los de la ley del consumidor y, eventualmente, se podrían generar ciertos choques o tensiones con la aplicación del principio *non bis in ídem* y seguir discutiendo si es que se pueden aplicar dos multas: si es que un regulador sectorial aplica una multa luego el SERNAC con su acción colectiva pretender también la aplicación de una multa.

Otro punto que estimó necesario revisar es la necesidad de tener que pasar por el SERNAC frente a cualquier problema de consumo individual, y una vez que termine la fase administrativa ante el SERNAC, el proveedor tiene la posibilidad de presentar un reclamo de ilegalidad ante el juzgado de policía local. Si es que eso no se hace, y queda ejecutoriada la parte infraccional ante el SERNAC, el consumidor recién podría ir a presentar su acción indemnizatoria.

También puede ejercer su acción por daños y perjuicios al momento en que el proveedor reclama de la ilegalidad. En el juzgado de policía local se van a acumular estos autos y se va a conocer por parte del juez de policía local respectivo el reclamo de ilegalidad de la empresa y, por otra parte, la acción indemnizatoria del consumidor. A su modo de ver, esto puede tener impactos desde el punto de vista de los incentivos del consumidor para poder accionar por una infracción de ley (el consumidor tiene dos pretensiones cuando le falla un producto, la aplicación de una multa por infracción de ley y la indemnización).

Cualquier indemnización por daño moral, lucro cesante, tendría que esperar toda la tramitación de esta primera instancia administrativa ante el SERNAC, y eso puede tener importantes efectos desde el punto de vista del efecto disuasivo de la normativa de protección al consumidor, en el sentido de que no solamente el efecto disuasivo viene por la multa sino la acción indemnizatoria que el consumidor pueda ejercer y también el daño reputacional del que puede ser visto el proveedor.

De acuerdo a información del propio mensaje, el 80% de los reclamos se concentran en 100 empresas, se puede identificar donde se produce el problema, por lo tanto, preguntó si a través de un procedimiento sancionatorio individual el SERNAC va a tener la capacidad, los recursos para abordar todos esos casos individuales.

Su experiencia es que la litigación colectiva es una herramienta muy eficiente, tiene un solo, pero, que los tiempos de tramitación son muy largos. El país es a nivel latinoamericano un referente en materia de acciones colectivas. El mismo mensaje del proyecto habla de que los casos individuales también generarían un efecto en la reputación de las empresas. Una acción colectiva genera efecto disuasivo en un proveedor, tiene la potencialidad de llegar a todos los consumidores afectados, incluso sin necesidad de comparecencia y tiene cobertura territorial. Se trata de la necesidad de que los consumidores tengan incentivos a presentar reclamos y, desde ese punto de vista, puede ser que los consumidores se vean desincentivados de presentar reclamos; pues, está acreditado que cuando el SERNAC actúa en conjunto con el consumidor, las chances de éxito suben considerablemente.

El **Doctor en Derecho, profesor de Derecho Administrativo Universidad Austral, señor Pablo Soto,** expuso y acompañó presentación, cuyo contenido se inserta a continuación:

“I. Introducción.

En esta presentación haré referencia a una cuestión bien puntual, esto es, explicaré cómo es que el proyecto de ley que se ha venido en denominar “Sernac te protege” sí satisface los criterios fijados en la sentencia Rol Nº 4012-17 del Tribunal Constitucional, de 18 de enero de 2018, que, en un control preventivo declaró inconstitucionales ciertas potestades que el proyecto de fortalecimiento del Sernac atribuía a ese órgano. Específicamente, indicaré cómo es que la propuesta de S.E. el Presidente de la República se hace cargo expresamente de los reparos constitucionales

allí formulados tratándose de la atribución de potestad sancionatoria, evitándose así que el servicio se convierta en juez y parte.

Desde luego, debo advertir que en esta exposición no efectuaré una argumentación contraria a la sentencia del Tribunal Constitucional, porque, aun cuando en su momento no estuve de acuerdo con su argumentación y así lo escribí[2], no es posible desconocer —hoy— que ese fallo es derecho positivo en Chile, y que debe respetarse. Por lo tanto, cualquier proyecto de ley sobre la materia que intente reponer la potestad sancionatoria en el Sernac debe hacerse cargo de ella para cumplir con la Constitución. Es, precisamente, lo que hace la propuesta del Ejecutivo, como lo señalaré en lo que sigue.

Para efectuar el análisis que he ofrecido, es necesario conocer cabalmente lo decidido por el Tribunal Constitucional a propósito del proyecto de fortalecimiento del Sernac y de su potestad sancionatoria declarada inconstitucional. Es decir, para tomarse en serio la sentencia 4012-17, hay que conocerla bien y estudias estándares.

II. ¿Qué declaró inconstitucional el Tribunal Constitucional? Los estándares de la prohibición del juez y parte.

La sentencia del Tribunal Constitucional es explícita en esta materia.

A. El Sernac actuando como juez.

En primer lugar, el Tribunal Constitucional consideró inconstitucional la modificación del denominado “régimen de separación de funciones” del Sernac (c. 33º).

¿En qué consiste este régimen de separación de funciones? Consistía, en ese momento —y consiste hoy día— en que la fiscalización está radicada en el servicio y que la corrección de las infracciones está radicada en el juzgado competente. La alteración que a este régimen de separación efectuaba la entonces propuesta de la Presidenta Bachelet tenía el problema de que -cito al Tribunal Constitucional:

“con el Proyecto dicho servicio público asumiría -además- potestades jurisdiccionales para arbitrar conciliaciones, sancionar a los proveedores y adoptar toda clase de medidas conservadoras y cautelares respecto de los derechos de los consumidores, en circunstancias que tales medidas sólo pueden ser adoptadas por un tribunal independiente e imparcial, características que éste no reúne” (c. 33°).

Esto significa que el régimen de separación de funciones es cuestionado por el Tribunal Constitucional para el Sernac porque el proyecto de fortalecimiento otorgaba *un listado extenso de poderes*: conciliar, sancionar, adoptar medidas conservadoras, etc. Es decir, se trata de un cuestionamiento por la agrupación

[2] Al respecto, Soto, Pablo, “El giro conservador en torno a las sanciones administrativas por obra del Tribunal Constitucional en Chile: transformando a la Administración en juez para desproteger el interés público”, Revista de la Facultad de Derecho, (45), 2018; Soto, Pablo y Guiloff, Matías, “La voz de los ochenta: el Tribunal Constitucional contra el Derecho administrativo”, Anuario de Derecho Público 2018, Universidad Diego Portales.

o concentración de funciones que en conjunto convertían al Sernac en un órgano jurisdiccional.

Por si las dudas, el Tribunal Constitucional se encarga de confirmar que en los hechos identifica una concentración de funciones en el proyecto de ley. Al respecto, sostuvo el Tribunal:

"Que, en el Proyecto controlado, no implica solamente de que *(sic)* el Servicio Nacional del Consumidor pueda multar a los proveedores, en paralelo con los tribunales. Se trata de que, además, se erige en instancia de mediación; arbitra a continuación una audiencia obligatoria de conciliación (artículo 50 G); para concluir pudiendo ordenar el cese de las conductas infractoras, la restitución de los cobros que le parezcan improcedentes, así como adoptar indeterminadas medidas para evitar supuestas infracciones futuras (artículo 50 N), al modo de una sentencia que acoge una acción de amparo, y en que un juez cumple las funciones conservadoras que le atribuye el artículo 3° del Código Orgánico de Tribunales" (c. 35º).

Precisamente, por lo anterior, el Tribunal Constitucional efectúa una agrupación para entender cuando el Sernac ejercería "jurisdicción". Así, afirma el Tribunal Constitucional que:

"todo este conjunto de antecedentes, analizados y concatenados entre sí, revelan inequívocamente que en estos casos el Servicio Nacional del Consumidor entraría a ejercer 'jurisdicción' (...).

a pregunta siguiente, por ende, es si el Servicio Nacional del Consumidor puede actuar como juez, o al menos, como un órgano que ejerce jurisdicción. La respuesta negativa, (...)" (c. 36°).

Entonces, el Sernac ejerce jurisdicción (es decir, actúa como juez), cuando ejerce un cúmulo de funciones, no cuando ejerce solo la potestad sancionatoria. Esto no es lo que dice el Tribunal Constitucional.

Esto que se acaba de indicar es importante para el proyecto "Sernac te protege", que se está discutiendo en este momento, porque uno de los cuestionamientos indicados ante esta Honorable Comisión y expresado en diversas columnas y cartas obedece a que el servicio actuaría, luego de su reforma, como juez y parte. Pues bien, que el Sernac actúe "como juez" —ejerciendo jurisdicción— no puede entenderse en el derecho público chileno a la luz de cualquier contenido, sino bajo uno bien específico, determinado por la sentencia Nº 4012-17 del Tribunal Constitucional, es decir, el Sernac ejerce jurisdicción cuando en conjunto:

- multa a los proveedores;
- media;
- arbitra una audiencia obligatoria de conciliación;
- ordena el cese de las conductas infractoras;
- ordena la restitución de los cobros que le parezcan improcedentes; y
- ordena adoptar medidas indeterminadas para evitar supuestas infracciones futuras.

Es este específico diseño concentrado del Sernac aquel que el Tribunal

Constitucional declaró inconstitucional, porque es así como se ejerce jurisdicción; por actuar como juez cuando se detentan todas esas facultades. No se trata —ha de insistirse— de someter la expresión "juez" para referirse al Sernac al sentido

común, a la RAE, a la interpretación del Presidente de la República, ni al deseo de quien no quiera que este proyecto vea la luz, sino que se trata del sentido técnico explicitado con abundante claridad por el Tribunal Constitucional.

Así ante la pregunta ¿cuándo el Sernac actúa como juez?, la respuesta es: según el Tribunal Constitucional, *cuando lleva a cabo el anterior listado de seis potestades*. Esta es la única información constitucional que tenemos al respecto.

B. El Sernac actuando como parte.

Pero el Tribunal Constitucional se encarga, también, de señalar cuándo el Sernac actúa como parte, esto es, cuando —cito:

> "interviene en la relación entre consumidores y proveedores de un servicio *representando los intereses de una de las partes*, lo que le resta las condiciones indispensables de independencia e imparcialidad con que debe enfrentarse el ejercicio de la jurisdicción" (c.38º).

Precisamente, esta es la clave de la incompatibilidad, quedando fijado el estándar constitucional en cuanto a la prohibición de que el servicio pueda convertirse en parte. Sobre este punto, el Tribunal Constitucional sostiene que:

> "Lo que no procede, sin embargo, es que el mismo servicio estatal llamado a proteger a una de las partes lucrativamente interesadas, los consumidores, sea instituido como árbitro supremo, para luego dirimir los contenciosos e impugnaciones que enderecen contra sus proveedores" (c.38º).

Lo anterior significa que la prohibición constitucional que formula el Tribunal Constitucional tiene un contenido bien preciso: el Sernac es parte cuando al mismo tiempo representa al consumidor y resuelve en contra del proveedor.

C. ¿Cuándo es posible transferir las facultades jurisdiccionales a la Administración?

Ahora bien, otro aspecto importante en la sentencia se encuentra en el estándar que impone el Tribunal Constitucional para que se transfieran las facultades jurisdiccionales desde los juzgados a la Administración. En específico, tratándose de la regulación de la potestad sancionatoria del proyecto de la Presidenta Bachelet, señala esa magistratura que "las normas referidas son inconstitucionales, por privar a los tribunales de una potestad *sin motivo válido ni cuestionamiento jurídico alguno*" (c. 41º).

Desde luego, esto significa que, en la medida en que el legislador i) tenga motivos válidos, o ii) tenga algún cuestionamiento jurídico para efectuar el cambio de la potestad sancionatoria desde los juzgados de policía local al servicio, eso descarta la inconstitucionalidad.

III. El cumplimiento de los estándares constitucionales por parte del proyecto "Sernac te protege"

18. Veamos ahora cómo es que el proyecto de ley "Sernac te protege" satisface los estándares constitucionales fijados en la sentencia 4012-17.

Una primera cuestión importante a señalar es que la potestad administrativa sancionadora no se encuentra prohibida *per se* por el Tribunal Constitucional; no es en abstracto inconstitucional. Esto queda claro en la jurisprudencia

del Tribunal Constitucional que, aplicando la misma sentencia 4012-17 ha sostenido que esa magistratura solo "ha considerado favorablemente modelos punitivos en que no se superponen -en un órgano de la Administración- los roles de quien investiga con el de quien sanciona" (STC Rol 8696-2020, c. 19º[3]).

Como es claro, desde el punto de vista técnico, considerar favorablemente un modelo de separación orgánica de investigación y sanción no equivale a indicar que es el único modelo constitucionalmente aceptable.

A. Primer estándar: el Sernac no es juez

El Tribunal Constitucional declaró inconstitucionales un conjunto de potestades que reunidas convertían al Sernac en juez. Esta circunstancia ha cambiado en el proyecto que aquí se discute. Ya no existen las seis potestades que el proyecto anterior contenía para convertir el servicio en juez como lo sostuvo el Tribunal Constitucional, sino que subsisten solo cuatro de ellas. En efecto, de acuerdo con la propuesta presidencial, el Sernac ya no media ni arbitra una audiencia obligatoria de conciliación, pudiendo, conforme al nuevo artículo 50 G-23 del proyecto:

- aplicar multas a los proveedores;
- ordenar el cese de las conductas infractoras;
- ordenar la restitución de los cobros con infracción a la LPDC; y
- ordenar la adopción de medidas que "tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica".

Pues bien, este no es el modelo declarado inconstitucional por el Tribunal

Constitucional. No es este "juez" al que se refería la sentencia 4012-17. Por lo mismo, sostener que el proyecto "Sernac te protege" transforma en juez al servicio sin justificarlo en el fallo de esa magistratura es mera especulación; solo conjeturas. No tenemos una sentencia que indique que este nuevo modelo orgánico de protección a los consumidores sea inconstitucional. Esto es un hecho.

B. Segundo estándar: el Sernac no puede ser parte

Pero el proyecto Sernac te protege va más allá, porque satisface también el estándar contenido en la sentencia del Tribunal Constitucional en cuanto a que el Sernac no puede ser parte. Esto sucede, como se ha dicho, cuando al mismo tiempo el servicio representa al consumidor y resuelve en contra del proveedor.

Desde luego, es claro que cuando el servicio sanciona no "representa" al consumidor. La Administración no representa un interés particular ni propio ni el de alguien más, sino que, como lo explicara certeramente el profesor Eduardo Soto Kloss en un lúcido texto:

"su interés es el interés del Estado, su fin no es otro que el de éste: y éste es el bien común, el interés general (...). Las formas impuestas al acto de la Administración *no están en favor de tal o cuál parte básicamente*, sino en el interés de la decisión misma"[3].

Aun así, siguiendo el criterio del Tribunal Constitucional, el proyecto se hace cargo de la objeción y regulatoriamente asegura que no habrá posibilidad de que, en un mismo caso, el Sernac pueda ejercer su potestad sancionatoria y la representación consumidores.

[3] Sentencia de fecha 15 de septiembre de 2020.

El mecanismo funciona de la siguiente manera: si ingresan denuncias por casos que son evidentemente colectivos (por ejemplo, casos de eventos masivos), el Sernac no dará curso al procedimiento, declarando la inadmisibilidad de la denuncia y eventualmente canalizando ese reclamo para ejercer otras acciones que sean procedentes (art. 50 G-12).

Si, por el contrario, el Sernac inicia el procedimiento y durante su transcurso toma conocimiento de nuevos antecedentes que dan cuenta de su carácter de colectivo (por ejemplo, el inicio de una demanda por una asociación de consumidores, o el ingreso de nuevos reclamos que dan cuenta de su carácter colectivo), el Sernac terminará anticipadamente el procedimiento, archivándolo (art. 50 G-14).

Lo anterior puede operar incluso tratándose de la dictación de la resolución sancionatoria (art. 50 G-20 c.3).

Ahora bien, si el Sernac sanciona un caso que era colectivo, no podrá demandar colectivamente después. Sin embargo, estos casos siempre podrán ser representados por asociaciones de consumidores y grupos de consumidores, según establece la ley vigente.

Como se aprecia, no es posible que el Sernac actúe como parte y como juez al mismo tiempo, conforme a los criterios que el Tribunal Constitucional fijó en su sentencia Nº 4012-17.

Todo esto es coherente con que la potestad sancionatoria se ejercerá de forma centralizada, creándose una Subdirección de Procedimiento Sancionatorio (art. 50 G5), cuyo subdirector estará sujeto (al igual que los demás subdirectores del Servicio), al sistema de Alta Dirección Pública.

[3] Soto Kloss, Eduardo, “Estado de Derecho y procedimiento administrativo”, Revista de Derecho Público Nº 28, p. 117.

Esa Subdirección será independiente y separada de las otras subdirecciones del Sernac (nuevo art. 50 G3 inciso final y actual art. 58 incisos 10 a 16 y las modificaciones introducidas por el proyecto). En este sentido, los funcionarios del procedimiento administrativo sancionatorio no pueden intervenir ni menos instruir a otras Subdirecciones para que realicen gestiones, y a su vez las demás subdirecciones tampoco pueden intervenir ni instruir a dichos funcionarios lineamientos generales ni específicos (nuevo art. 58 inc. 10º).

C. Tercer estándar: hay razones para transferir la potestad sancionatoria desde los juzgados de policía local al Sernac

Como tercer estándar constitucional contenido en la sentencia del Tribunal Constitucional, cabe preguntarse si existen razones para trasladar la potestad sancionatoria desde los juzgados de policía local hacia la Administración.

Esas razones constan en el mensaje presidencial, cuando S.E. el Presidente de la República explica que la mayoría de los casos individuales quedan sin solución. Por cierto, pueden discutirse los diagnósticos presidenciales, pero en ningún caso desconocerse que existen esos motivos.

IV. Conclusión

Para concluir esta presentación:

- El proyecto de ley satisface los estándares constitucionales fijados por el Tribunal Constitucional en la sentencia que declaró inconstitucional el modelo del Sernac que pretendía instalar el proyecto de fortalecimiento de la Presidenta Bachelet.
- La definición de "juez y parte" tiene en nuestro ordenamiento jurídico constitucional un significado muy preciso contenido en la sentencia Rol Nº 4012-17 del Tribunal Constitucional. Por lo mismo, no cualquier idea acerca del juez y parte constituye una prohibición constitucional.
- En este sentido, y en suma, el proyecto de ley "Sernac te protege" sortea exitosamente los reparos del Tribunal Constitucional, puesto que: (a) se trata de un nuevo modelo que no tiene la misma concentración de funciones que las propuestas por el proyecto de la Presidenta Bachelet; (b) porque no puede representar al consumidor al mismo tiempo que resuelve en contra del proveedor; y (c) porque existen razones para efectuar el traslado de la potestad sancionatoria desde los juzgados de policía local al Sernac.".

El **profesor de Clínica Especializada de Derecho del Consumidor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, profesor de Magister en el módulo de Derecho del Consumidor en la Universidad de Valparaíso, señor Jaime Lorenzini,** expuso, acompañó presentación y proporcionó documento sobre los defectos regulatorios y cuál es el estado de la protección al consumidor en Chile.

Enfatizó que se debe atender el problema sin "enamorarse" de una solución. La facultad sancionatoria es la misma solución del año 2018. Estimó que es clave qué es lo que se busca con este proyecto de ley y si éste constituye una respuesta coherente. A su juicio, no lo es.

Observó que hay, al menos, dos proyectos en uno. Junto con la parte sancionatoria hay una serie de otras consideraciones, entre ellas, la cláusula de aceleración, los límites a las cobranzas extrajudiciales, la publicidad sexista, intermediarios, que no tienen nada que ver con el SERNAC sancionador. Desde la experiencia de ejercicios de legislativos previos, existe poco tiempo para abordar adecuadamente otras temáticas fuera del tema principal.

El mensaje ofrece una solución que pareciera ser muy cautivadora e interesante para solucionar conflictos -pero tal como en el caso del Ford Edsel del año 59, fracaso automovilístico que no fue el gusto de los consumidores y se perdieron millones de dólares- en políticas públicas de protección al consumidor hay, por lo menos, cuatro situaciones regulatorias que dan cuenta de fracasos por el mal diseño, entre ellas, crédito universal a propósito de la reforma del SERNAC financiero del año 2012; sello SERNAC; planes de cumplimiento aprobado por SERNAC; portabilidad financiera; ley de fraude. En síntesis, hay errores en los diseños regulatorios por no concentrarse en cuál es el problema que sí se quiere solucionar.

Manifestó que, desde su perspectiva, el estándar de protección al consumidor es alto, así lo ha podido comprobar en recientes viajes a Europa en temas regulatorios, de arbitraje, de consumo.

Opinó que no hubo un buen diagnóstico; la encuesta o la consulta ciudadana no cumple los estándares que Eduardo Engel, ex presidente de Espacio Público, ha dado cuenta en diciembre pasado: una encuesta seria debe cumplir estándares de transparencia, explicitar la institución responsable, detallar la metodología, hacer pública la base de datos y transparentando posibles conflictos de interés. En el mensaje se establece como piedra angular una encuesta a cuatro mil personas que votaron mayoritariamente por darle facultades sancionatorias al Servicio.

Según su visión, la encuesta no se efectuó en el momento apropiado para evitar sesgos, y habría utilizado una metodología distinta.

Si el problema son los casos de interés individual habría que concentrarse en aquellos instrumentos que no permiten actuar correctamente; llama la atención cientos de miles de reclamos no contestados. Cuando se abren procedimientos voluntarios colectivos y juicios colectivos también se solucionan reclamos, habría que sacarlos de la base. Asimismo, preguntó si todos los reclamos son ajustados a derecho, oportunos y confiables. El número de reclamos que se presenta como un hecho cierto puede ser muy distinto.

Analizó si podrían haber soluciones - distintas a lo sancionatorio- en el marco del uso eficiente de los recursos públicos, entre otras:

Primero, otorgar facultades de representación individual al SERNAC para que la persona reciba lo suyo ante un juez de policía local, que lleva más de 40 años tramitando estas causas. Hoy solo en los casos de interés general puede participar SERNAC.

Segundo, la asesoría gratuita en la justicia de policía local. Ya existe un precedente; cuál sería el problema de que las Corporaciones de Asistencia Judicial, las clínicas jurídicas – como la de la universidad de la cual forma parte- presten servicios gratuitos de protección al consumidor.

Tercero, mecanismos alternativos de solución de conflicto, arbitraje de consumo, existe en España, Argentina, Portugal; es una posibilidad más expedita, aunque sin las luces de una facultad sancionatoria. Hay que pensar qué es lo que se quiere: resolver el conflicto específico de un par de zapatos o una sanción después de tres años y luego otro procedimiento para lo indemnizatorio.

Finalmente, se podría implementar mecanismos por los cuales la autoridad premie el mejor servicio de atención de clientes de la empresa respectiva.

Ya se ha dicho bastante sobre el rol de SERNAC litigante y sancionador a partir del fallo del Tribunal Constitucional del año 2018. Si bien el proyecto de ley hace declaración al respecto, el problema subsiste. Es tan delicado el tema de “juez y parte”, que los intentos de solucionarlo vía “murallas chinas” no son absolutamente correctos; en el mejor de los casos sería una medida de mitigación que no está acreditada.

Señaló tomar conocimiento de lo dicho -hace 10 años- por el muy conocedor del Derecho Administrativo, profesor y actual Ministro de Justicia y Derechos Humanos, señor Luis Cordero, que puso de relieve la incompatibilidad entre un SERNAC sancionador y un SERNAC litigante de juicio colectivo. El SERNAC debiera elegir: si representa intereses ajenos, puede ser litigante; si deja de ser representante, puede sancionar. Lo que no parece fiable en un Estado de Derecho es que tenga dos posiciones que son incompatibles.

Desde un punto de vista técnico, respecto a las actividades sancionatorias, hay un gran desafío que dice relación con la cantidad de materias, industrias, sujetos regulados a los cuales puede y debe conocer el SERNAC para aplicar una sanción. En el ámbito de la electricidad o de las telecomunicaciones o de los servicios sanitarios, la actividad la conoce perfectamente bien el órgano sancionador, pero en el caso del SERNAC tendrá que resolver en materia de librerías, hoteles,

turismo, telecomunicaciones, bancos, tarjetas de crédito, cooperativas y un largo etcétera.

Para sancionar se necesita imparcialidad, distancia, algún grado de neutralidad, si se litiga al mismo tiempo, pareciera que está en jaque el debido proceso en cuanto a la igualdad de armas y la separación de funciones.

Manifestó parecerle que la justicia de policía local tiene varios puntos levantados en la discusión de este proyecto de ley e insta a escuchar a los jueces de policía local para saber si la solución es la correcta y si atiende al problema específico.

La mayoría de los temas que se reclaman son relacionados con abusos -en la visión de los reclamantes- respecto de los términos y condiciones contractuales, pero, el proyecto de ley aclara que lo relativo a los términos abusivos es siempre materia de la justicia de policía local. Por consiguiente, la gran parte de la problemática que se pretende solucionar no va a ser de resorte de la facultad sancionatoria de SERNAC. Reflexionó si se está mirando el problema de los consumidores o se está enamorado de una solución.

En otro orden de ideas, sobre la presunción de legalidad de los informes de SERNAC, aseveró que pareciera ser una cuestión por lo menos debatible; por qué una de las partes que litiga va a tener una presunción de legalidad, en circunstancias que la Excma. Corte Suprema ha dicho que es un escrito de parte.

En síntesis, sostuvo que se va a financiar un proyecto de ley que deja de ser socialmente rentable porque no verá temas contractuales, y el procedimiento administrativo sancionador es ostensiblemente largo. El problema existe, pero es diferente el diagnóstico y el número de reclamos, existiendo soluciones al parecer más eficientes y menos costosas a la facultad sancionatoria; finalmente, se necesitaría dividir el proyecto para tratar otras materias, entre ellas, cobranza, aceleración, y publicidad sexista.

La **diputada señora Sofía Cid** preguntó sobre los tiempos de tramitación en los juzgados de policía local.

Además, consultó cómo disminuir la cifra de 30% de respuesta negativa a los reclamos de los consumidores.

En ese contexto, **la diputada señora Javiera Morales** relevó que uno de los problemas identificados en el diagnóstico fue la tardanza de los procedimientos ante los juzgados de policía local.

Asimismo, consultó las diferencias entre el procedimiento contemplado en el proyecto de ley y el procedimiento ante los juzgados de policía local en términos de costos. Opina que las Corporaciones de Asistencia Judicial están colapsadas y no se cumple, en la práctica, el derecho a contar con abogado.

Finalmente, echó de menos una evaluación de la constitucionalidad de este proyecto de ley, ya que él mismo buscó salvar los cuestionamientos que hizo el Tribunal Constitucional; enfatizó que la opinión del Ministro señor Cordero fue emitida hace diez años atrás considerando el proyecto de ley anterior.

En el mismo orden de ideas, **la diputada señora Ana María Bravo** preguntó el porcentaje de reclamos que llegan a tramitarse a los juzgados de policía local, tiene entendido que asciende a 3%.

Por último, **el diputado señor Miguel Mellado** (Presidente de la Comisión) pidió mayores antecedentes sobre los estándares fijados por la Excma. Corte Suprema respecto a la imparcialidad.

Ante los diversos planteamientos, **el ex director del SERNAC, académico de la Universidad Andrés Bello, señor Couchot**, explicó que hoy el consumidor presenta denuncia y demanda civil en conjunto, con el proyecto de ley tendrá que terminar la instancia administrativa para ejercer, luego, la instancia indemnizatoria.

A continuación, **el profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Jaime Lorenzini,** sostuvo que se podrían comparar los tiempos de tramitación de ambos procedimientos, pero destacó que existe una mayor dificultad de acceso a la justicia de policía local; el SERNAC podría ser un buen litigante ante justicia de policía local; la experiencia demuestra que no todos los reclamos son válidos, y se podrían generar incentivos positivos, arbitraje de consumo, entre otros.

Seguidamente, **el profesor de Derecho Administrativo Universidad Austral, señor Pablo Soto,** a propósito de la articulación entre las sanciones e indemnización, aseveró que conforme al artículo 50 G-23, letra c), la resolución sancionatoria puede imponer la restitución de los cobros, entonces, la apuesta del diseño regulatorio es que no se tenga que recurrir después ante el juzgado de policía local, porque la indemnización es baja (indemnización por el mal rato); el consumidor requiere que se le restituya el cobro en exceso y eso obtiene por el puro procedimiento administrativo sancionatorio.

A su vez, **el abogado constitucionalista, profesor de la Universidad Alberto Hurtado, señor Tomás Jordán**, expresó que hay cuestiones que el proyecto cumple por omisión, es decir, cumple la sentencia del Tribunal Constitucional porque no regula la dictación de normas generales, no regula requerir antecedentes ni las facultades conciliatorias.

Pero, hay que hacerse cargo de lo que sí dice el texto. El Tribunal Constitucional, en el considerando 38° de la referida sentencia, habla qué pasaría si reconociéndole que está ejerciendo las funciones administrativas -no como juez sino como un órgano administrativo que sanciona- tiene que cumplir el estándar de imparcialidad. Ese es el punto que el proyecto de ley no logra superar, porque cabe preguntarse si el ejercicio de acciones colectivas -comparada con la sancionatoria individual- al representar los intereses, tiene un antejuicio respecto de alguna de las partes. El estándar de imparcialidad no se cumple en razón de que es el propio SERNAC que va a asumir una u otra función.

Las “murallas chinas” se refieren a dos cuestiones: a la competencia especial dentro del procedimiento, y a que los funcionarios que ejercen funciones sancionadoras no pueden fiscalizar. El tema está en que el punto de partida y el punto final es el mismo: el director de SERNAC. Por lo tanto, el funcionario -por independiente que sea el que fiscaliza que el que sanciona- va a tomar un reclamo individual que se inicia porque el director quiere, y tiene que tener a la vista que ese mismo director va a terminar fallando en la parte administrativa. La pregunta es si esa “muralla china” es tal para que ese fallo o esa resolución por parte del órgano administrativo sea imparcial. En su parecer, la respuesta es negativa porque existe un control jerárquico del subdirector y del director. El proyecto trata, en el mismo espacio, dividir las funciones, pero el problema es que es el mismo espacio. En consecuencia, se debe decidir la naturaleza del SERNAC, si es una agencia de fiscalización y sanción (como una

superintendencia) o va a seguir siendo un órgano de representación de intereses colectivos, pero en ese sentido el punto de la imparcialidad retrocede o se debilita.

Sobre la discrecionalidad, explicó que en el ámbito del Derecho Administrativo se les conceden facultades a los órganos de administración; la Excma. Corte Suprema y Cortes de Apelaciones han desarrollado una doctrina respecto a qué se le debe exigir a esta discrecionalidad para que no devenga en arbitraria. No solamente significa atribuirle o fijarle una atribución a un órgano administrativo que la pueda ejercer sino, además, tiene que fijar la forma en la cual se va a ejercer para que esté justificado su accionar; es decir, que tenga razonabilidad, que tenga justificación. El problema está en que las facultades que tiene el director para pasar de individual a colectivo es sólo una apreciación de él o antecedentes que él aprecie, pero no hay formas jurídicas o delineamientos que el legislador les fije.

El **Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera,** precisó que, conforme al mensaje del proyecto de ley, menos del 3% de los casos llegan a los juzgados de policía local en la defensa de los intereses individuales y colectivos y eso está basado en un informe del Instituto Nacional de Estadísticas, vigente hasta el año 2021. Si se considera el número total de causas a nivel nacional en los juzgados de policía local por materias de protección al consumidor, que son alrededor de 9.000 a 10.000 casos anuales, y se compara con el total de reclamos que recibe del SERNAC, equivale al 2 o 3%.

Desde el punto de vista de los tiempos de tramitación en los juzgados de policía local, en los casos de protección al consumidor, la información que dispone es de alrededor de 337 días de tramitación.

El **diputado señor Miguel Mellado** resumió que un 53% de los reclamos se responde favorablemente; un 30% se responde negativamente; un 11% no responde, y un 3% llega a juzgado de policía local

El **profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Austral, señor Pablo Soto**, señaló estar completamente de acuerdo con el profesor Jordán en cuanto a que lo que se exige es un estándar de imparcialidad y, por tanto, los defectos son razones para mejorar el proyecto y no para rechazarlo. La idea de reforzar la independencia de la Subdirección de Sanciones puede lograrse, por ejemplo, intentando desvincular la Dirección Nacional de la Subdirección de Sanciones, modificando el recurso jerárquico, no hay una inconstitucionalidad per se respecto a esta materia.

La **diputada señora Javiera Morales** preguntó si la idea es modificar el recurso jerárquico; cómo podría modificarse; quién tendría que resolver en ese caso; de qué manera resolver este tema de la imparcialidad.

En ese sentido, **el profesor de Derecho Administrativo Universidad Austral, señor Pablo Soto,** opinó que una opción es modificar el recurso jerárquico en esta materia, específicamente, eliminarlo, para evitar los riesgos de intervención de la Dirección Nacional en la Subdirección. Ahí se debe poner la atención en cuanto a las mejoras regulatorias considerando que el SERNAC no es per se un órgano que está comprometido en su imparcialidad. La ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos, tiene reglas sobre la imparcialidad.

La **diputada señora Sofia Cid** preguntó por la experiencia internacional en materia de defensa de consumidores

La **diputada señora Ana María Bravo** consultó si alguno de los otros expertos también pertenece a la Comisión de Derecho al Consumidor y Libre de Competencia de la CPC.

Sobre el punto, el **ex director del SERNAC, académico de la Universidad Andrés Bello, señor Couchot,** aclaró no pertenecer a ninguna Comisión.

Asimismo, **el abogado constitucionalista, profesor de la Universidad Alberto Hurtado, señor Tomás Jordán,** señaló no pertenecer ni venir en representación de ninguna Comisión.

Finalmente, **el diputado señor Boris Barrera** apuntó que hoy, lunes 8 de enero, en la página de la CPC, en la Comisión de Derecho al Consumidor Libre de Competencia, aparecen entre sus integrantes tres de los expositores de esta sesión. Si es que no pertenecen, se debiera pedir la actualización de la página web.

***

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau** señaló que a juicio del ejecutivo, el proyecto es consistente con la Constitución vigente, puesto que la Administración puede imponer sanciones administrativas. En cuanto al aspecto de ser juez y parte, el proyecto se preocupa muy bien de delimitar las funciones y competencias para que SERNAC actúe como órgano administrativo y cuando patrocina una acción ante tribunales de justicia del país.

Se han hecho alusiones al informe que hizo el actual Ministro de Justicia y Derechos Humanos, señor Luis Cordero, cuando éste no era Ministro, respecto del primer proyecto de ley del Sernac, cuestión que se presenta como contradictoria. Al respecto sostuvo que son proyectos distintos, y que, de ser necesario, el Ministro está disponible para venir a exponer a esta Comisión.

Hay quienes están a favor del proyecto y otros en contra, pero todos reconocen el problema de base, que las solicitudes al SERNAC no son bien resueltas, ya sea porque no se responde o bien porque las respuestas son insatisfactorias.

Otro de los argumentos planteados dice relación con la parcialidad del SERNAC. En este sentido, sostuvo que el proyecto contempla una serie de mecanismos que aseguran esta separación de funciones. Además, el sistema recursivo del proyecto es amplio.

El **Director Nacional del Sernac, señor Andrés Herrera**, mencionó como datos de diagnóstico que existen irrefutables brechas en el cumplimiento de la ley en el ámbito de los intereses individuales de los consumidores y actuales herramientas apuntan a la solución de casos de interés colectivo y difuso. En efecto, un 43% de los reclamos presentados ante SERNAC no son solucionados y la única alternativa del consumidor es recurrir a los tribunales. Menos del 3% de ellos denuncia ante el Juzgado de Policía Local.

Agregó que, la evidencia demuestra que los consumidores recurren a la institucionalidad vigente cuando los beneficios que pueden obtener en el largo peregrinaje judicial son mayores que los costos que significa involucrarse en él. Por tanto, es un número bajísimo el que tiene el incentivo de recurrir a la justicia.

La asimetría existente entre proveedores y consumidores se reproduce en los Juzgados de Policía Local, dado que el proveedor profesional

representado por abogado; existe asimetría de información ya que el proveedor tiene a su disposición todos los antecedentes.

Por otro lado, los costos de asociados a estos procesos en la mayoría de los casos superan el monto del reclamo, debiendo considerarse que las notificaciones tienen un valor de al menos $135.000 pesos. A esto debe sumarse el costo de la asesoría jurídica.

Así las cosas, las soluciones propuestas que apuntan fortalecer este sistema, constituyen mejoras parciales que tienen dudosa eficacia. No hay evidencia que de cuenta de que las otras soluciones propuestas son más eficientes y eficaces que el diseño propuesto. Que otras políticas públicas hayan fracasado no implica que este proyecto corra la misma suerte. El diseño del proyecto permite recoger otros mecanismos alternativos de solución de conflictos, los que son complementarios a la propuesta.

El diseño propuesto apunta a resolver aquellos casos que con el sistema actual no están siendo atendidos: no son resueltos por las empresas, debiendo hacerlo, no los resuelve el SERNAC porque no tiene facultades para hacerlo y tampoco los resuelven los JPL, porque no llegan a esa sede (57% de los reclamos corresponden a montos inferiores a los $100.000).

El foco está puesto en la solución de los problemas de los consumidores más que en la sanción. Se contemplan diversas instancias de solución previas al sancionatorio e incentivos a resolver, una vez iniciado. El procedimiento sancionatorio es elemento disuasivo que permite apalancar las soluciones en instancias previas. Con todo, las medidas que puede adoptar el SERNAC en el sancionatorio (cese de conducta y restituciones) resuelven las principales solicitudes de los consumidores (devolución del dinero y entrega del bien o prestación del servicio).

Así las cosas, en el diseño propuesto se pasa de un sistema de Derecho Privado, donde cada consumidor debe defenderse por su propia cuenta, a un sistema de Derecho Público Económico, donde el Estado vela por el interés público, garantizando el cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores a través del procedimiento sancionatorio.

El proyecto tiene presente las distintas facultades del SERNAC y contempla mecanismos para ejercerlas adecuadamente y de manera coordinada. El SERNAC representa el interés general, que se traduce en velar por la observancia de las normas de protección al consumidor. Como agencia especializada está en mejor posición para determinar la ocurrencia de una infracción a la ley. Lo anterior no significa que siempre va a darle la razón al consumidor, puesto que se contemplan garantías de imparcialidad en el procedimiento sancionatorio.

***

La **abogada experta en Derechos del Consumidor, señora Francisca Barrientos**, se refirió a su exposición, explicando que en la misma convergen dos miradas, a saber: i) Una desde el punto de derecho privado, de los consumidores y su relación con los proveedores; ii) otra desde el punto de vista del mercado, como un fenómeno social, regulados por el derecho, que puede ser medido a través de la experiencia y las reformas legales de la ley de consumo.

Desde la perspectiva del derecho privado, sostuvo que en el diagnóstico están todos y todas de acuerdo, las empresas deben responder los reclamos.

Explicó cuál sería la ruta que debe seguir un reclamo, teniendo como base el ejemplo de un automóvil defectuoso.

- Empresa automotora, servicio técnico, distribuidora de la marca.
- Call Center
- Defensorías privadas
- Sernac
- Juzgados de Policía Local.

Sostuvo, que la ruta que se sigue no es lo más eficaz, ni lo más eficiente. Se refirió a la implementación de Medidas Alternativas de Solución de Conflictos, como i) Mediaciones, realizadas por centros especializados, con apoyo, pero no a través de las asociaciones de consumidores. ii) Arbitrajes, iii) Sistemas mixtos, públicos o privados, que no son potenciados por el reglamento, pudiendo activarse más y mejor con una reforma sólida.

En cuanto a la gestión de reclamos ante el Sernac, señaló que es una herramienta importante para activas otras medidas de protección, como fiscalizar, educar, realizar investigaciones, negociar y litigar de forma colectiva, sancionar mediante el nuevo procedimiento especial que se propone, sin embargo, ¿qué pasará con el automóvil? ¿y si la consumidora quiere la devolución del dinero, entregar el automóvil defectuoso y demandar los perjuicios?

En este sentido, explicó que la Justicia de Policía de Local es especialista en la protección al consumidor, se encuentran distribuidos en todo el país, y si bien necesitan recursos, podrían revisarse este procedimiento y potenciar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y la celeridad del sancionatorio.

El **profesor asociado del departamento de Derecho Económico de la Universidad de Chile, señor Barriolhet**, explicó que la ley es limitada en cuanto a su capacidad de transformar la sociedad en el corto y mediano plazo, porque, el hecho de que una ley se cumpla no solo depende de lo que disponga en su texto, sino también de quiénes la utilizarán y contra qué. En este sentido, existen leyes que no se aplican, leyes que se aplican arbitrariamente porque no hay recursos para más, y leyes y que si se aplicaran con toda su fuerza serían derogadas.

Así las cosas, afirmó, que reformas como la de “SERNAC Te Protege” vaya a funcionar, depende de los poderes legales que se le dan a SERNAC y de cómo queda configurado el mismo SERNAC. Idealmente, más poderes para SERNAC implican: un mejor SERNAC, y por consiguiente una mayor protección al consumidor

Los proyectos de ley modifican tanto a la herramienta como a quién la usará. Históricamente las modificaciones a la LPDC, no solo han cambiado el catálogo de derechos y los poderes de SERNAC, también han buscado cambiar al mismo SERNAC para ejercer esos poderes. El problema es que, los factores de la ecuación para mejorar la protección del consumidor trabajan el uno contra el otro, es decir, más poderes para SERNAC suelen empujar un SERNAC más inefectivo. En este sentido, sostuvo, hay que mirar la “fuerza” de las acciones colectivas que podría desdibujarse con un Sernac sancionador

La **experta en Derecho del Consumidor, señora Ximena Castillo**, expuso ante la Comisión, explicando que el proyecto busca fortalecer el sistema de protección a los derechos de los consumidores, para lo cual, entre otras modificaciones importantes, le otorga facultades sancionatorias a SERNAC. Sus autores entienden, que, de esta manera, se reducirá el volumen de infracciones y la impunidad de los proveedores, porque aumentaría la probabilidad de condena y de soluciones más prontas y proporcionadas para los consumidores. Lamentablemente, los puntos críticos del proyecto indican que este no va en el mismo sentido del objetivo perseguido.

Posteriormente, se refirió a los aspectos positivos del proyecto, señalando como tales, los siguientes:

- Amplía principio Pro-Consumidor a mercados regulados.
- Refuerza y aclara rol de las Asociaciones de Consumidores.
- Agrega nuevos tipos de cláusulas abusivas en los contratos financieros.

En cuanto a los puntos críticos, sostuvo:

- Procesos administrativos, judiciales más complejos, extensos y costosos. Un consumidor sin abogado no podría utilizar los recursos y medios que le entregaría esta nueva ley: ya que los procedimientos son más técnicos; por lo que necesitará asesoría especializada y experta.
- Un consumidor con abogado tendría costos más altos, ya que deben considerarse los Honorarios; la extensión del juicio (juicios más largos); y un posible doble juicio por el mismo problema.
- Un consumidor con o sin abogado tendría que esperar el resultado de dos juicios, para cobrar indemnización (1er. Juicio ante el SERNAC; 2º. Juicio ante el Juez de Policía Local).
- Debilita la ley al eliminar el requisito de onerosidad en el acto de consumo. La Ley nació y existe para regular la relación entre el comercio y los consumidores a propósito de los servicios que contratan, o bienes que compran en virtud de actos jurídicos onerosos, es decir, aquellos por los que pagan un precio o tarifa; es decir, actos de comercio para el proveedor y civiles para el consumidor. Si se elimina la onerosidad, el acto ya no es de consumo para el proveedor, es decir, queda fuera de la ley.

Lo anterior, genera dudas, confusiones e incertezas que no existen hoy, sobre qué actos serían de consumo y cuáles no; cuando podría ejercer sus derechos un consumidor; cuáles serían las obligaciones de los proveedores; qué conductas serían infracción o; cuales serían los casos o situaciones donde Sernac podría ejercer sus facultades.

- Crea desequilibrio y asimetrías graves al liberar de toda responsabilidad al proveedor final y asignarla solo al intermediario. Priva al consumidor del derecho que hoy tiene para dirigirse contra el intermediario en la prestación del servicio final, y contra este último, al asignarle toda la responsabilidad al intermediario en la comercialización. Mezcla proveedores y obligaciones que son diferentes; confunde y desinforma al consumidor al hacerle creer que el proveedor final y/o el comercializador, no están obligados a responder cuando contrata a través de un intermediario; exonera anticipadamente al comercializador y al proveedor del servicio final, dejándolos fuera del alcance de los derechos y acciones de los consumidores; les garantiza impunidad y fomenta el comportamiento incumplidor de los proveedores finales y los comercializadores.
- Las facultades sancionatorias convierten a Sernac en juez y parte. No se observan murallas chinas que garanticen independencia entre las actuales atribuciones y la facultad sancionatoria, puesto que la Subdirección nueva también

dependería del Director Nacional, que, entre otras facultades, fija el Plan Anual de Fiscalizaciones, define las directrices de la interpretación de la ley que deben aplicar los funcionarios y resuelve el recurso jerárquico que contempla el procedimiento sancionatorio. Por lo tanto, el SERNAC podría pedir información, fiscalizar, interpretar la ley, investigar, sancionar, resolver los recursos sobre sus propias sentencias, conservando, en cada caso, facultades judiciales para litigar contra los proveedores utilizando los antecedentes recopilados con las otras atribuciones.

- Incentivos perversos y costos ocultos. En cuanto a las multas, los beneficios de rebaja por acuerdos antes de sentencia, son impracticables y teóricos; las atenuantes dependen de SERNAC. Por otro lado, las multas ingresarían al presupuesto de SERNAC, en circunstancias que, quien las aplique no puede ser beneficiario, directo, ni indirecto.
- En cuanto a los costos, se desaprovecha experiencia de 27 años de los Juzgados de Policía Local de todo el país. No considera el efecto de combinar el mayor tiempo de los nuevos procesos, con el de formación de los instructores y sentenciadores.

El **exdirector Nacional del SERNAC, señor José Roa** explicó que existe un problema de protección al consumidor por resolver. Sin embargo, una cuestión previa a considerar, son los costos de transacción, versus el costo de reclamar, puesto que el beneficio esperado del reclamo muchas veces es inferior al costo del proceso, razón por la cual los consumidores no reclaman.

¿Porque los problemas individuales no se resuelven? Existe obligación del proveedor de recibir y responder reclamos de consumidores, sin embargo, el 11% de los reclamos presentados al SERNAC no reciben respuesta.

En cuanto al nuevo procedimiento sancionatorio que plantea el Proyecto de ley, explicó que los procedimientos sancionatorios no son inconstitucionales per se, y que el proyecto no es igual que el declarado inconstitucional En este sentido, sostuvo, existen propuestas de mejora, como lo son la incorporación mecanismos resolución alternativas.

La propuesta es una cadena consecutiva de oportunidades de solución, a saber: Reclamo ante la empresa y deber postventa; Reclamo ante el Sernac; Procedimiento sancionatorio ante Sernac que cuenta con un esquema de incentivos, con revisión jurisdiccional y termina con una resolución con solución general. Por otro lado, señaló que las observaciones que se han hecho al proyecto, se han concentrado sólo un eslabón de la cadena o bien en sumar eslabones a la cadena.

Hizo algunas consideraciones específicas del procedimiento sancionatorio. Señaló que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional evoluciona y los fallos son vinculantes respecto del proyecto específico. En este sentido, el proyecto es diferente y deferente con el fallo anterior del Tribunal Constitucional, el que sostiene que el Sernac tiene carácter de juez y parte cuando acumula seis competencias en un mismo momento. En este proyecto de ley, esto no ocurre.

La **diputada señora Javiera Morales** hizo comentarios generales a las presentaciones. Agradeció las críticas que se hacen al proyecto, no obstante, sostuvo, no se hacen propuestas para mejorar el proyecto por parte de los expositores. Preguntó, a la señora Ximena, por la dificultad de separar las funciones del Sernac, dado que el Director Nacional sería quien resolvería el recurso jerárquico, y si esta situación se resolvería mediante una modificación orgánica.

La **diputada señora Flor Weisse** preguntó al profesor señor José Roa, si el Sernac tiene la capacidad para las nuevas facultades que se le otorgan a propósito de comercio ilícito.

La **diputada señora Ana María Bravo** solicitó a la señora Castillo, que aclare la razón por la que estima que las multas ingresarían al presupuesto del SERNAC.

El exdirector Nacional del SERNAC, señor José Roa, señaló que, en cuanto al comercio informal, es un tema histórico. La pregunta es si es del núcleo proteccional del consumidor o si se vincula con otras ramas.

La **experta en Derecho del Consumidor, señora Ximena Castillo**, la diferencia entre el actual sistema y lo que se propone es que hoy el juzgado tiene facultad para pronunciarse sobre la infracción, establecer sanción y conceder indemnización. El proyecto de ley separa las facultades, en plano administrativo la aplicación de multas y sanciones, y en plano de juzgado se pronuncia sobre indemnizaciones. Es decir, lo que hoy se ejerce en simultaneo, se divide en el proyecto. En cuanto a la multa que iría a patrimonio del Sernac, es que le genera inquietud, lo levanta como una alerta a fin de no generar un incentivo perverso.

***

El **profesor del departamento de Derecho Privado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Gabriel Hernández,** señaló que la adecuada protección de los derechos de los consumidores, genera efectos positivos y disminuye la insatisfacción de la ciudadanía. La necesidad de proteger a los consumidores se ampara en la asimetría de consumidor-proveedor, que se refleja en el plano de negociación, y luego en la capacidad de defensa del proveedor y medios de prueba que tiene este.

Sostuvo que las reformas a la ley del consumidor del último tiempo han ido en la línea correcta, y que el proyecto de ley está bien encaminado, por cuanto mejora el resguardo del derecho de los consumidores, cuestión que se refleja en:

En cuanto a la nueva facultad del Sernac relativa a la protección de los intereses individuales de los consumidores, explicó que, a su juicio, el proyecto de ley procede de forma correcta, sin perjuicio de posibles modificaciones para mejorar el mismo. Esto porque los consumidores no reciben respuesta afirmativa ante sus reclamos y es baja la cantidad de consumidores que busca accionar ante tribunales. En este sentido, sostuvo, el proyecto permite a los consumidores quedar satisfechos, formular reclamos ante el Sernac, mediante el inicio de un procedimiento destinado a la obligación restitutoria y la imposición de multas. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de demandar indemnizaciones.

De la lectura del proyecto, se desprende que se cumple con aceptables estándares en garantías procedimentales. El proyecto resguarda la imparcialidad del Sernac, e imposibilita que las funciones del Sernac se solapen.

Hizo presente que, a su juicio, no solo deben quedar protegidos por la ley del consumidor los consumidores, sino también los consumidores potenciales, es decir, aquellos próximos a contratar. Lo anterior, por cuanto el encabezado de la ley del consumidor, señala que la ley tiene como ámbito de aplicación las relaciones entre proveedor y consumidor sin exigir la celebración de un acto jurídico oneroso. Además, en este mismo cuerpo legal se regulan elementos que no son contractuales, como

publicidad. Asimismo, al definir al proveedor se refiere a todos aquellos que participan en la cadena productiva, aun cuando no todos los eslabones contratan con el consumidor. En este sentido, propuso, eliminar la exigencia de cobro y tarifa porque implica mantener acto jurídico oneroso y eliminar el vínculo contractual, porque esto es un obstáculo para perseguir ilícitos graves como colusión.

En cuanto a cláusulas abusivas y las cláusulas de aceleración, el proyecto acierta a prohibir estas cláusulas cuando no dicen relación con el bien contratado, y cuando el capital no es significativo.

El **Director y Jefe de la Mesa Legal de ACTI, señor Claudio Magliona**, señaló que la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI) es la principal comunidad de empresas de la industria de tecnologías de la información y telecomunicaciones del país, formando parte de diversos rubros como el hardware, el software, la capacitación e integración de sistemas e internet. ACTI apoya la iniciativa de robustecer derechos de las personas y todas aquellas que propendan a mejorar las relaciones de consumo. Por ello, queremos aportar al debate con comentarios, recomendaciones y mejores prácticas internacionales sobre la materia.

A modo de comentario general, explicó que existe una concentración de funciones (fiscalizar, instruir y sancionar) podría generar falta de objetividad e independencia. Algunos aspectos del procedimiento sancionatorio requieren de mayor claridad o detalle para evitar incertidumbre jurídica.

En cuanto a comentarios específicos del proyecto, señaló que se establecen Murallas Chinas entre Subdirección de Procedimiento Sancionatorio y resto de áreas (reclamos, fiscalización, protección consumidor), pero SERNAC además podrá instruir procedimientos de oficio si “toma conocimiento” de infracciones. ¿En qué casos SERNAC podrá “tomar conocimiento” sin traspasar estas Murallas Chinas?

Por otro lado, el proveedor tendrá plazo para responder reclamos de 10 días, lo que es inferior a los 14 días con los que cuentan proveedores actualmente en la práctica. Los plazos para descargos del proveedor ante resolución de inicio de procedimiento sancionatorio podrán ser de 5 a 15 días dependiendo de la naturaleza del asunto. Esto genera plazos indeterminados e incerteza jurídica. Se recomienda fijar plazo a 15 días para descargos sin importar su naturaleza.

En resolución de término del procedimiento sancionatorio, el SERNAC podrá imponer “medidas” para prevenir nuevas infracciones. ¿Qué medidas? También podrá imponer como medida la restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con la infracción a la ley. Pero ¿no se confunde con cuestiones privativas de tribunales de justicia / indemnizaciones? Se recomienda revisar y precisar estos aspectos para otorgar debida certeza jurídica a regulados.

Propuso un mecanismo progresivo de incentivos (rebaja de las multas) para resolver conflictos entre proveedores y consumidores dependiendo de la oportunidad del acuerdo, pero no se contempla que la multa no sea aplicada a partir de la reparación.

Propuso también, que el derecho al recurso/apelación ante tribunales superiores respecto de asuntos sin apreciación pecuniaria dependa de la multa que imponga el SERNAC. Por el contrario, se recomienda mantener texto actual vigente que permite que todos los asuntos que no poseen apreciación pecuniaria puedan ser apelables

Luego, se refirió a la importancia de resguardar una serie de principios jurídicos que, a su juicio, se podrían ver afectados por el proyecto, a saber:

1) Proyecto propone extender principio Pro Consumidor: No solo a normas de la Ley N° 19.496, sino que a cualquier otra que establezca derechos en favor de consumidores y a las que regulen procedimientos para su ejercicio. Esto puede afectar debido proceso e igualdad ante la Ley. Este principio no se debe extender a otras normativas sectoriales, ni otras leyes, que no sean esta Ley 19.496.

- Recomendación: No extender aplicación de dicho principio a las normas del procedimiento sancionatorio de este Proyecto ni a otros cuerpos legales, para mantener así certeza jurídica y estándares internacionales.

2) Relevancia de Proteger el Principio de especialidad: Con la actual redacción del proyecto, podría existir riesgo de tener dos agencias reguladoras paralelas, donde la duplicidad de funciones entre organismos públicos podría afectar la certeza jurídica.

- Recomendación: Considerar de forma expresa el "principio de especialidad" con objeto de resguardar en esta Ley el hecho que ciertas materias son reguladas, interpretadas, fiscalizadas y sancionadas por el organismo técnico sectorial.

3) Relevancia de Proteger Principio Non bis in ídem: El artículo 50 G-30 inciso penúltimo del Proyecto señala: "En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos." De mantener expresión "y fundamentos o fines jurídicos", se podrían imponer múltiples sanciones por un mismo hecho, pero si se argumenta que atienden a fundamentos distintos (como leyes especiales o leyes sectoriales, por ejemplo).

- Recomendación: Que se establezca que en ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos. Eliminando la última parte de "fundamentos o fines jurídicos".

Finalmente se refirió a una serie de modificaciones de otras normas, que podrían afectar las relaciones de consumo, señalando:

1) Vínculo de onerosidad en las relaciones de consumo: El proyecto propone eliminar del concepto de Consumidores o usuarios el carácter oneroso: 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. Cabe tener presente que, para que exista una relación de consumo, debe existir un acto jurídico oneroso, y debe exigirse al consumidor alguna contraprestación a cambio de un bien o servicio. Eliminando el carácter oneroso, se quiebra ese principio. De no existir contraprestación solicitada, se inclina a creer que no debería existir relación de consumo en estas situaciones.

- Recomendación: mantener la definición actual de consumidores sin eliminar el acto jurídico oneroso.

2) Responsabilidad de intermediarios y plataformas de comercio electrónico: El proyecto propone modificar actual artículo 43° sobre responsabilidad de intermediarios en la prestación de un servicio, en el siguiente sentido: "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 obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables".

- Problemas con la propuesta: Establecería responsabilidad por el hecho ajeno sin establecer obligaciones propias por las que sí responderá. Esto no

resulta ser incentivador de la economía, inversión, innovación y entrada al mercado de empresas en Internet, y de Pymes, a su vez se desmotiva a que proveedor cumpla con sus obligaciones; lo deja fuera de responsabilidad.

El vicepresidente de la Asociación de Marcas del Retail A.G, Sr. Cristian Saieh, señaló que la Asociación de Marcas del Retail considera que el Tribunal Constitucional (Tribunal Constitucional), ya definió en 2018 que el Sernac no puede ser juez y parte, para mantener un marco de imparcialidad, especialmente en casos individuales. Además, propuso un sistema de protocolos, que permitan que, cualquier reclamo primero deba hacerse ante la empresa y no ante el Sernac.

A su vez, sostuvo, que el proyecto no considera sanciones a los consumidores que hacen mal uso de la ley. Por ejemplo, que usan productos y después los devuelven. Esto, de forma reiterada y en diferentes comercios.

Explicó que desde la asociación de marcas de retail, cree que, si bien existen organismos públicos que sancionan y cursan multas, es atípico que puedan resolver un conflicto entre privados. La futura norma podría erosionar las capacidades del Poder Judicial, porque las controversias entre actores privados, pasarán a depender de las autoridades y el gobierno de turno y no de criterios imparciales de los propios jueces. Están de acuerdo en que, si un consumidor no pudo resolver su problema vía mediación, se debiera permitir que el Sernac pueda acompañar al consumidor ante los juzgados de policía local.

El Sernac podrá aplicar sanciones a las empresas que no cumplan con la ley y no respeten sus derechos en casos de reclamos individuales. Sin embargo, no se aborda la entrega de información y la posibilidad de realizar capacitaciones a los propios consumidores, respecto a leyes recientemente aprobadas como la Ley Pro Consumidor, en relación a sus derechos. No se innova en incentivos para buscar soluciones tempranas entre compañías y consumidores, ralentizando las propias demandas de éstos últimos. Tampoco existe claridad respecto a dónde irán los montos recaudados por concepto de multa, es decir, si va a la Tesorería General o al propio presupuesto del Sernac.

A su vez, señaló que en el texto original no se plantea ninguna mención al combate del comercio informal, tanto presencial como digital, considerando la gran vulneración a los derechos de los consumidores en materias relevantes como usos de garantías y el derecho a retracto. Por lo mismo, hizo un llamado a regular la responsabilidad de los market places, respecto al rol que les compete en los procesos de compra, sin desnaturalizar su actividad, especialmente para no afectar a pymes que no cuentan con posibilidad de promocionar sus productos. El gasto informal a través de canales digitales en el comercio tuvo un avance en el tercer trimestre de 2023, con respecto al trimestre anterior, según datos de la CNC. Así, del total de transacciones digitales en el sector retail entre julio y septiembre de este año, un 9,7% fueron informales.

El **Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G, señor José Manuel Mena Valencia,** manifestó que la Asociación de Bancos valoran las iniciativas tendientes a perfeccionar los derechos de los consumidores. Hizo comentarios sobre los siguientes aspectos del proyecto:

<u>1.- Facultad sancionatoria sobre casos individuales.</u>

El Pdl facultad al SERNAC para sancionar infracciones a la Ley del Consumidor que afectan el interés individual de los consumidores. Esta facultad

presenta vicios de inconstitucionalidad puesto que el SERNAC no es independiente ni imparcial al aplicar una sanción, ya que existe un evidente conflicto de intereses, debido a que su mandato consiste, precisamente, en la defensa de los derechos de los consumidores.

El Proyecto amplía las atribuciones del SERNAC, dotándolo de potestades sancionadoras. Adicionalmente, el proyecto incrementa el deber de todo intérprete de la normativa sectorial para que los resultados de esa hermenéutica sean pro derechos de los consumidores. Al intervenir el mismo organismo en la gestión de los reclamos y luego, en la admisión de la denuncia y en la sanción que será su necesaria consecuencia, se afectan derechos que la Constitución asegura a todas las personas (igualdad ante la ley, igualdad de trato económico y debido proceso legal).

El solo establecimiento de murallas chinas no altera los fundamentos de la objeción que el Tribunal Constitucional hiciera al proyecto presentado con el mismo objetivo por el segundo gobierno de la Presidenta Bachelet. La creación de la Subdirección de Procedimiento Sancionador no tiene la virtud de despejar las objeciones de constitucionalidad levantadas por el Tribunal Constitucional en su sentencia de 2018.

El SERNAC no es comparable con las restantes agencias reguladoras del Estado en cuanto a su autonomía y amplitud sectorial de sus funciones. La potestad sancionadora que se reconoce a los órganos de la Administración del Estado no está exenta de cumplir ciertos requisitos esenciales, uno de los cuales es la autonomía e imparcialidad de quien resuelve el conflicto y, además, es atribuido para sancionar a una de las partes.

El conflicto entre partes -consumidor y proveedor- es una característica que diferencia la potencial intervención del SERNAC versus la de otras agencias estatales. Tanto es así que, ante un reclamo, aun cuando hay infracción de ley, el SERNAC queda inhibido de sancionar si es que el consumidor no persevera en él por cualquiera circunstancia.

2.- Procedimiento de gestión de reclamos.

El Pdl regula el procedimiento de gestión de reclamos, estableciendo diversos plazos y protocolos de respuesta. El fundamento para este procedimiento consistiría en la alta tasa de respuestas desfavorables (36%) y de falta de respuestas (11%) en el año 2022 (500.000 reclamos). Cabe señalar, que sólo el 2,8% de los reclamos totales ingresados en el 2022 corresponden a la banca, implicando una tasa de reclamo por número de operaciones bancarias realizadas durante 2022 muy baja (0,000245%).

Casi el 100% de los reclamos correspondientes a los bancos son resueltos favorablemente para el cliente. Las políticas de las instituciones bancarias contemplan la respuesta de la totalidad de los reclamos. Adicional, la Asociación de Bancos cuenta con un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, que es la defensoría del cliente.

El Pdl, sin embargo, no reconoce la existencia de mecanismos ya existentes para resolución de reclamos de clientes, ni tampoco contempla requisitos de admisibilidad. Estos elementos, en el caso de industria masivas, implicaría un desafío operacional no menor para el sistema como un todo. Esta aproximación es poco eficiente y limita el desarrollo de sistemas de resolución de conflictos, con los costos que esto puede implicar para los clientes.

En consecuencia, proponen reconocer los mecanismos de resolución existentes como una instancia previa de reclamo, estableciendo, en caso de ser necesario, las condiciones básicas de dichos mecanismos –por ejemplo, plazo de respuesta y condiciones de admisibilidad.

3.- Cláusulas de aceleración.

El PdL establece que las cláusulas de aceleración son abusivas cuando: (i) el incumplimiento que acelera el crédito no se vincule directamente con la operación, (ii) el retardo sea inferior al 20% de la deuda morosa.

La primera hipótesis inhibe la gestión de riesgo de crédito y cumplimiento normativo prudencial (CMF), pudiendo afectar la inclusión financiera a diversos segmentos de clientes –por ejemplo, PYMEs y hogares de menores ingresos. La segunda hipótesis lleva al absurdo que, por ejemplo, en un crédito hipotecario el umbral del 20% correspondería a más de 5 años de morosidad en una operación tipo (1).

La norma propuesta afecta la facultad de supervisión de la CMF en materia de gestión y solvencia del sistema financiero en su globalidad. Lo anterior explica que la RAN (Capítulo 1-13) establezca que la CMF evaluará, entre otras materias, la administración del riesgo de crédito y la gestión global del proceso de crédito, lo cual comprende desde la definición del mercado efectivo hasta la recuperación de los préstamos.

Los acreedores hacen uso de la cláusula de aceleración una vez transcurrido un periodo de tiempo en que se han acumulado varias cuotas impagas y cuando la cobranza extrajudicial no ha permitido la normalización del crédito, se pasa a un proceso de cobranza judicial.

El SERNAC ha señalado (1) erróneamente que los tribunales de justicia han ratificado que las cláusulas de aceleración son abusivas. Cabe señalar, sin embargo, que la Corte Suprema declaró abusiva una cláusula que permitía acelerar los créditos en un caso donde la aceleración se justificó en condiciones generales de mercado y no del comportamiento de pago del crédito. Más aún, la Corte Suprema agregó que eran válidas todas las otras cláusulas que permitían acelerar el crédito cuando existiese impagos del cliente.

En consecuencia, solicitan eliminar la definición propuesta en materia de cláusulas de aceleración, manteniendo estas definiciones en el ámbito de la regulación primaria de la CMF, institución que debe velar por las buenas prácticas y conductas de mercado.

4.- Período de enfriamiento en los créditos preaprobados.

El proyecto establece que la promoción de créditos y cupos preaprobados, sin ser solicitados por el consumidor, puede generar efectos nocivos, pues se trata de la oferta de productos financieros que se obtienen de manera automática, sin previa evaluación comercial. Por tal motivo, el proyecto establece un período de 24 horas para disponibilizar los fondos derivados de un crédito o cupo preaprobado, para que el consumidor tenga un tiempo apropiado para evaluar su aceptación y, de así estimarlo, retractarse.

Al respecto, cabe señalar que la evaluación de riesgo crédito es un elemento esencial en la gestión de la banca. Materia que está presente y reforzada en la LGB y numerosos cuerpos normativos del regulador primario (CMF).

Habida consideración de lo anterior, dilatar en 24 horas la entrega del dinero perjudica al deudor, ya que impide disponer de inmediato de los recursos (por ejemplo, avance en efectivo cursado contra una tarjeta de crédito). En consecuencia, se solicita eliminar esta restricción de acceso al crédito.

5.- Gastos de cobranza.

El proyecto fija un tope a los cobros por gastos de cobranza extrajudicial, cualquiera sea la naturaleza de las gestiones, el número, frecuencia y costos en que efectivamente se haya incurrido, incluidos honorarios de profesionales:

El cobro no puede exceder de UF 5 o el 2% del monto de la deuda morosa, en caso de que este último fuese menor y, en ningún caso, “podrá corresponder a una suma superior al costo que efectivamente irrogó al proveedor la realización de las actuaciones de cobranza extrajudicial”.

	Ley Vigente		PdL
Tope cobranza extrajudicial (% de deuda vencida)	Obligaciones hasta 10 UF	9%	Mínimo entre 5 UF o 2% de deuda vencida
	Parte que exceda 10 UF y hasta 50 UF	6%	
	Parte que exceda de 50 UF	3%	

Cabe señalar que los límites actuales corresponden al máximo que se puede cobrar, pero sujeto a que el cobro efectivo corresponda al costo de cobranza (art.37, Ley del Consumidor). El límite propuesto es arbitrario, ya que no cubriría el costo efectivo asociado a la cobranza de algunos tipos de créditos, afectando con ello estos créditos (inclusión financiera) y los derechos del acreedor para perseguir la satisfacción del crédito, en capital, intereses y gastos como se encuentra expresamente reconocido en el art. 1571 del Código Civil.

Además, el impacto de este nuevo límite, por debajo cualquiera de los umbrales establecidos previamente, no reconoce la heterogeneidad de las operaciones, ni menos a través de las distintas instituciones financieras, afectando así directamente la gestión de riesgo de crédito y, por ende, la inclusión financiera. En consecuencia, se solicita no modificar estos límites, sujeto a que el costo de cobranza extrajudicial refleje el costo total de dicha gestión.

6.- Regulación post venta

El proyecto establece que las empresas deberán contar con canales de posventa (expeditos al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios) para hacer consultas y/o para reclamar.

Un Reglamento determinará los requisitos que deberán cumplir los canales de atención y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación, tomando en consideración el tamaño de la empresa; y establecerá las condiciones bajo las cuales se reportará el cumplimiento de esta obligación al SERNAC. Un Reglamento determinará los canales de modificación o término de contratos (requisito para proveedores).

La banca cuenta con regulaciones especificas en estas materias –por ejemplo, plazo de cierre de tarjetas de crédito (10 días). Establecer canales estandarizados de posventa y de modificación o término de contratos afecta la competencia entre los proveedores, ya que impide la diferenciación del servicio ofrecido, ni tampoco recogería las diferencias en las relaciones de consumo en las distintas industrias.

Una propuesta similar se discutió durante la consulta del Reglamento de cobranza extrajudicial (Ministerio de Economía), la que proponía que los proveedores tuviesen un canal dedicado. Esta propuesta fue descartada por el Ministerio de Economía, reconociéndose las ventajas de ocupar los canales existentes, en particular, ya que permiten diferenciar la oferta.

En consecuencia, se solicita eliminar restricciones que artificialmente pueden afectar al cliente y el desarrollo de nuevos productos y servicios; y no modificar estos límites, sujeto a que el costo de cobranza extrajudicial refleje el costo total de dicha gestión.

La **diputada Javiera Morales** preguntó al señor Mena, porqué debería aplicarse los criterios del Tribunal Constitucional del año 2018, si este proyecto es distinto.

La **diputada señora Ana María Bravo**, preguntó al señor Magliona, sobre el vínculo de onerosidad en las relaciones de consumo y qué pasa con la publicidad engañosa, la que se sanciona sin que exista vínculo oneroso. Al señor Hernández, le preguntó su opinión sobre el hecho de que el Sernac actuaría como juez y parte. Finalmente, preguntó al señor Mena le preguntó cómo se puede, a través de la normativa, obligar a los proveedores a contar con un proceso de post venta que satisfaga a proveedores.

El **Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G, señor José Manuel Mena Valencia,** explicó que para el sector bancario está regulada la post venta, con elementos de plazos establecidos y claros. No tienen números masivos de reclamos e insatisfacción. Destacó que, al uniformar criterios, se mata la competencia. El sistema bancario ha crecido, desarrollado y ampliado la inclusión, porque debe resguardarse que la competencia opere de la mejor forma, y para eso existe el regulador que es la CMF.

En cuanto a la pregunta de la diputada Morales, sostuvo que el proyecto no pasa el filtro que estableció el Tribunal Constitucional el año 2018. Por ejemplo, el Sernac hoy tiene cinco subdivisiones, y se crearía una sexta, sin embargo, las autoridades superiores siguen estando supeditadas al gobierno de turno y al Ministerio de Economía, por tanto, a su juicio, no se superan los problemas.

El **Director y Jefe de la Mesa Legal de ACTI, señor Claudio Magliona**, señaló que la publicidad engañosa hoy se sanciona en artículo 24 y 28 de la ley del consumidor. Pero esto es distinto al punto planteado, ya que, al eliminar la onerosidad en la relación del consumidor, la relación de consumo se ampliaría a puntos no deseables.

El profesor del departamento de Derecho Privado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, señor Gabriel Hernández, señaló que no se ve posible que a través de un proyecto se resuelva los problemas de tutela de los consumidores. Sin embargo, en relación a las facultades del Sernac en particular, este proyecto es distinto al anterior, porque resuelve los planteamientos del Tribunal

Constitucional. El Sernac en este proyecto no defiende a los consumidores, es el consumidor quien presenta el respectivo reclamo, se presenta institucionalidad de la muralla china que impiden al Sernac proceder en acciones colectivas cuando conoce en procedimiento individual o ha dictado sentencia. El Tribunal Constitucional se refería a la posibilidad de dictar medidas cautelares, cuestión que no se contempla. Asimismo, se conserva la instancia judicial ante el Juzgado de Policía Local.

La **Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señora Javiera Petersen,** precisó en relación al destino de las multas que imponga el SERNAC, que estas no irán en beneficio del servicio, ya que operan con las normas de administración financiera del Estado. Por otro lado, se trabajaron estas medidas con la CMF, se busca que no se limite el acceso al crédito

***

El **señor Esteban Ávila**, Abogado del Programa Legislativo del Centro de Estudios e Investigación Libertad y Desarrollo.

Señaló que el objetivo de la iniciativa, es crear un procedimiento sancionatorio a cargo del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), destinado a recibir denuncias para que dicho servicio, ordene el cese de las conductas infractoras, imponga multas ordene la restitución de los cobros indebidos, y ordene las medidas que tengan por objeto prevenir la reiteración de la infracción.

Para estos efectos, se crea una subdirección especializada y centralizada del SERNAC, denominada Subdirección de Procedimiento Sancionatorio. La sentencia del TC (2018). Señaló que el Tribunal Constitucional materializó el control de constitucionalidad del proyecto de ley, correspondiente al Boletín N°9.369-03, que buscaba modificar la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Entre otras atribuciones, consagraba un procedimiento administrativo sancionador que sería resuelto por el director regional del Sernac respectivo. Dicho procedimiento podría culminar con la aplicación de multas y otras medidas.

Expresó que, el Tribunal Constitucional sostiene que las nuevas atribuciones implican el ejercicio de jurisdicción, refiriéndose a dos normas (considerando trigésimo tercero):

- Artículo 76 CPR: la jurisdicción “[…] pertenece exclusivamente a los tribunales de justicia establecidos por la ley”.
- Artículo 19 N° 3 inciso sexto CPR: referido al principio del debido proceso. Al respecto, se estima justo y racional en la medida que se separe orgánicamente la investigación de la aplicación de la sanción.

Además, el TC hace referencia al elemento de imparcialidad del juez, como una característica ausente en el caso del Sernac (considerando trigésimo octavo).

De las 43 disposiciones controladas, 31 fueron declaradas inconstitucionales. Acotó que la jurisprudencia constitucional estima que el legislador debe observar una serie de requisitos al momento de establecer administrativamente la potestad sancionadora:

1. Que las penas privativas de libertad siempre deben ser judicializadas.

2. Que se debe respetar el principio de proporcionalidad entre la limitación del derecho fundamental y el objetivo constitucionalmente válido que se busca perseguir.

3. La existencia de criterios para determinar el importe de la sanción específica a aplicar.

4. Se debe garantizar el derecho a un justo y racional proceso.

5. Que toda sanción administrativa puede ser impugnada ante una instancia jurisdiccional. 6. Separación entre las funciones de fiscalización y sanción.

Dijo que, actualmente, los JPL no pueden aplicar el artículo 24 de la Ley N°19.496. Dado que para determinar el monto de las multas el tribunal debe considerar las circunstancias atenuantes y agravantes.

En aquellos litigios en que el Sernac actúa como denunciante, usualmente solicita al tribunal que se aplique “el máximo de las multas”. Es decir, el Sernac no distingue entre la gravedad de las circunstancias.

El promedio de multas aplicadas en aquellos juicios en que prima el interés individual es de 17,5 UTM (promedio últimos diez años). Monto inferior al esperado en el proyecto de ley.

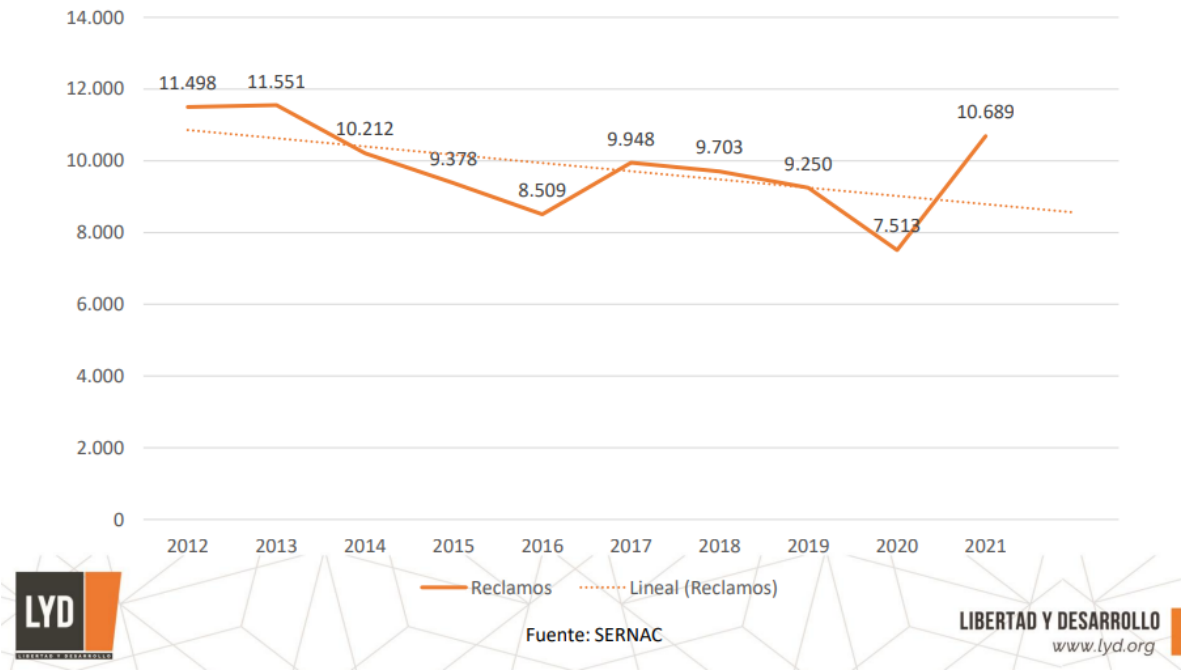
El procedimiento sancionatorio propuesto vulnera el artículo 19 N° 3, inciso sexto de la CPR, referido al principio del debido proceso. Es necesaria la existencia de garantías de defensa, transparencia y de responsabilidad administrativa, como mecanismos de protección frente a un actuar ilegal y/o arbitrario de la autoridad.

No es posible garantizar estándares de independencia e imparcialidad fijados por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y por la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado.

Además, vulnera el principio de igualdad ante la ley.

No existe una separación orgánica entre la investigación y la aplicación de la sanción, dado que dichas funciones se encuentran concentradas al interior de un mismo organismo. • Sobre todas las subdirecciones estará el Director, quien será el encargado de conocer y resolver el recurso jerárquico. Es decir, la muralla china es “superficial”.

INGRESOS POR LEY DEL CONSUMIDOR A LOS JPL.



Concluyó que:

Es positivo y necesario que se busque garantizar una mayor protección a los derechos de los consumidores debido a que junto con la defensa de la competencia, conforman los pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de una economía de libre mercado.

Sin embargo, la iniciativa posee serias deficiencias que no logran subsanar los reparos previstos por el Tribunal Constitucional ni la jurisprudencia administrativa.

Incorporar las facultades mencionadas bajo una misma institución, supone serios riesgos de arbitrariedades y es un paso atrás en lo que se refiere a su diseño institucional.

****

El señor Mauricio Tapia, Profesor de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Explicó un breve contexto del estado de la protección al consumidor en Chile La Ley N°19.496 fue dictada en 1997 y ha sido objeto de múltiples reformas, dentro de las que destacan:

(i) La reforma del 2004, en que se incorporan las acciones colectivas y se mejora su ámbito de aplicación.

(ii) La reforma del 2011 que mejora la protección en materia financiera a través de la ley denominada SERNAC financiero.

(iii) La reforma del 2018 a través de la que se incorporaron nuevas atribuciones al SERNAC, se introdujeron mejoras a las acciones colectivas y se aumentaron los montos de las multas (lo anterior se logró parcialmente ya que luego de ser aprobada por el Congreso, el Tribunal Constitucional declaró que una parte de la ley era inconstitucional sobre la base de argumentos principalmente políticos, cuya sentencia no es vinculante naturalmente para este Congreso ni para esta reforma).

(iv) Y, por último, la reforma del 2021 que, entre otras cosas, incorporó el principio pro-consumidor.

Se refirió a mejorar la protección individual de los consumidores. Actualmente no existe una protección efectiva ante la afectación de sus intereses individuales. En este contexto, si bien el Sernac puede recibir reclamos, en definitiva, no tiene ninguna facultad para resolverlos porque no existe ninguna consecuencia jurídica ante la falta de respuesta al reclamo, ni incentivos que conduzcan a los proveedores a resolverlos o a cumplir la ley de protección al consumidor.

Comentó que, ante la ausencia de solución, los consumidores deben recurrir al sistema judicial para obtenerla, específicamente a los Juzgados de Policía Local. Acotó que, el problema radica en que del conjunto de reclamos que recibe el Sernac, y que como adelanté no son resueltos en esa instancia, sólo un 3% de ellos termina en una acción judicial individual. Esto se debe a la existencia de enormes barreras de entrada de acceso a la justicia.

Sostuvo que, los costos de las notificaciones son un claro ejemplo de lo anterior. En los Juzgados de Policía Local, solo una notificación cuesta entre $40.000 y $45.000 pesos y muchas veces los reclamos de los consumidores son por sumas de $10.000 pesos, es decir, la sola notificación cuesta más que el objeto del reclamo. Asimismo, y como manifestación de estas barreras de entrada, aun cuando la ley permite la comparecencia sin abogado, el consumidor se enfrenta a grandes estudios de abogados que defienden a las empresas proveedoras, resultando, en definitiva, en extremo complejo para cada consumidor reclamar y exigir la debida indemnización sin la ayuda de un abogado.

Estimó que, en la práctica, para que el consumidor cuente con buena asesoría jurídica y sea capaz de llevar adelante un proceso judicial individual, como es el que existe actualmente en el Juzgado de Policía Local, se requiere al menos $1.000.000 pesos por consumidor.

Concluyó que, los costos en lo que debería incurrir un consumidor en estos juicios individuales son mucho mayores al monto que en concreto se reclama. Es por eso que los juicios que llegan a los Juzgados de Policía Local son los que ascienden a sumas superiores a $5.000.000, sin que se sometan a juicio los conflictos pequeños, como la no devolución de dinero o el no cambio de un producto. Estos últimos naturalmente se quedan sin solución y constituyen la mayoría de los casos de consumo y, por ende, de las infracciones a la ley del consumidor.

Destacó que, el Sernac no será juez y parte. Argumentó que se ha planteado desde hace varios años el eslogan de que al dotar al Sernac de facultad sancionatoria este pasaría a ser juez y parte. Lo anterior no deja de ser un eslogan y no tiene ningún ápice de realidad. De hecho, al aceptar la idea de que el Sernac actuara como juez y parte, y con ello resultara en inconstitucional su facultad sancionatoria, entonces se debe concluir que todo el sistema regulatorio en Chile sería inconstitucional, porque todas las superintendencias tienen facultades sancionatorias.

Planteó que ser juez es tener la facultad jurisdiccional de zanjar un conflicto entre partes y ser parte es tener la calidad de demandante o demandado. Ninguna de estas cosas va a ocurrir si se aprueba esta reforma. El Sernac no va a ser juez y tampoco va a ser parte.

Primero, el SERNAC no será juez pues no tendrá facultades jurisdiccionales. El ser juez envuelve la potestad de resolver conflictos entre partes, y estos conflictos en materia de consumo dicen relación esencialmente con la indemnización de perjuicios, materia que con este proyecto seguirá siendo resorte de los tribunales de justicia, específicamente los Juzgados de Policía Local en materia de

intereses individuales. En este sentido, es imposible que el SERNAC haga las veces de juez, pues solo se le otorgaría potestad sancionatoria, tal como las que poseen las distintas Superintendencias en Chile.

Segundo, el SERNAC tampoco será parte, pues en este proyecto se señala claramente que cuando el SERNAC sancione administrativamente no va a poder accionar posteriormente como parte en representación del consumidor. Nuevamente, se le otorgarían las mismas facultades que poseen las distintas Superintendencias, tales como sancionar y ordenar restituciones. Por ejemplo, si la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) detecta un corte de suministro de responsabilidad de una empresa, puede sancionarla y ordenar la restitución de los consumos no efectuados. No es una facultad jurisdiccional que se ordene la devolución del dinero mal habido, de los cobros indebidos, sino que es una facultad propia del derecho administrativo sancionador y que existe actualmente en la regulación chilena. Las facultades que se pretenden atribuir al Sernac en caso alguno envuelven un vicio de inconstitucionalidad.

Dijo que la sentencia del Tribunal Constitucional de 2018 -que no es vinculante en caso alguno, para esta discusión- dispuso que ciertas facultades que se le iban a otorgar al SERNAC serían inconstitucionales y esgrimió un par de argumentos generales entre los que señaló que esta esa reforma no abordaría los derechos de los consumidores y de los proveedores. Naturalmente, ninguna ley en el mundo del consumo aborda los derechos de los proveedores, para eso está el derecho comercial.

Expresó que, la facultad sancionatoria es la regla general en el mundo y existe en la mayoría de las agencias en Chile Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Reino Unido, Estados Unidos y prácticamente todos los países latinoamericanos tienen agencias de protección al consumidor con facultades sancionatorias y en ninguno de esos países se discute que tal agencia pública tenga facultades jurisdiccionales. Las facultades jurisdiccionales solo las tienen los tribunales en Chile y este proyecto no va a cambiar aquello. Lo única novedad es que respecto de las infracciones que actualmente existen el SERNAC tendrá la facultad de aplicar multas en algunos casos.

La posibilidad de que un órgano público aplique sanciones se puede encontrar en la legislación vigente, específicamente en la regulación de todas las Superintendencias, tal como he insistido. Así, se pueden enumerar diversos ejemplos:

(i) La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) puede aplicar multas por tres mil seiscientos millones de pesos;

(ii) La Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) puede aplicar multas por hasta seis mil quinientos millones de pesos;

(iii) La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) puede aplicar multas hasta seiscientos millones de pesos. La facultad sancionatoria del SERNAC no sería nada distinto a lo anterior, aunque las multas son ostensiblemente menores (un máximo de dieciocho millones de pesos) que, por lo demás, deben ser proporcionales a la infracción. En conclusión, las multas que podría aplicar el SERNAC son bajas en comparación a multas que pueden aplicar la CMF, la SEC y SUBTEL que involucran cientos de millones de pesos, respecto de las que nadie discute su constitucionalidad. Asimismo, las restituciones que aplicará el SERNAC también serán bajas en comparación a las restituciones que ordenan las Superintendencias, que ascienden a miles de millones de pesos.

Expuso que, las ventajas del sistema propuesto por el proyecto. Añadió que, por un lado, atribuir facultades sancionatorias a un organismo público significa invertir el costo del juicio. Actualmente es el consumidor quien tiene la carga de concurrir al tribunal, pagar un abogado, encargar y pagar las notificaciones, pagar el

peritaje, entre otros, todo para obtener que se aplique una multa al proveedor y que le indemnicen de alguna manera que queda a prudencia del tribunal.

Ilustró que, en el sistema propuesto por el proyecto ya no será el consumidor quien deba ir al tribunal y costear su abogado, sino que será el proveedor quien concurra primero al tribunal cuando estime que la multa aplicada es injusta.

Por otro lado, respecto de las indemnizaciones, efectivamente su determinación es y será una facultad privativa de los tribunales. Sin embargo, nada obsta en el sistema propuesto a que un consumidor vaya directamente a los tribunales a reclamar la indemnización correspondiente (sin pasar por el sancionatorio del SERNAC, o bien una vez concluido este). Por lo demás, en mi experiencia patrocinando acciones colectivas e individuales, los consumidores usualmente lo que buscan, más que una indemnización, es que les devuelvan lo mal habido por el proveedor, el cobro indebido. En definitiva, que les restituyan su dinero y eso se obtiene usualmente por acuerdos con los proveedores en el contexto de un contradictorio ya iniciado, con todos los costos que estos implican.

Precisó que, en síntesis, si se le otorgan facultades sancionatorias al SERNAC, y se le permite ordenar restituir el dinero a los consumidores, se podrán solucionar los problemas a los que se enfrentan actualmente acudiendo a los tribunales de justicia, cuando pueden hacerlo. Es decir, los consumidores no tendrán la carga de costear juicios que pueden durar dos o tres años, en que los proveedores se defienden representados por grandes oficinas de abogados. Adicionalmente, es inequívoco que el costo para el Estado de aplicar la facultad sancionatoria es considerablemente menor que la alternativa de otorgar defensa judicial gratuita a los consumidores en juicios individuales.

***

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en el mensaje y las opiniones y observaciones planteadas por las, autoridades e invitados, la y los señores diputados fueron de parecer de **aprobar la idea de legislar sobre la materia**.

Puesta en **votación general** la idea de legislar, se **APRUEBA** por mayoría de votos, en la forma descrita en las constancias reglamentarias previas.

El **diputado señor Boris Barrera**, fundamentó que solo el 3 % de los afectados se defienden en los tribunales de Policía Local, existiendo demasiadas trabas entre ellas el alto costo de las notificaciones.

La **diputada señora Ana Maria Bravo**, argumentó su voto a favor manifestando que es necesario fortalecer los derechos individuales de los consumidores porque la normativa actual no es suficiente. Agregó que, cuando se tramitó la ley de fortalecimiento al Sernac quedaron al debe. Existen 600 mil reclamos en el Sernac.

La **diputada señora Sofia Cid,** critica el hecho que el Sernac sea Juez y parte. Asimismo, la cantidad de funcionarios no daría abasto con la demanda.

El **diputado Gonzalo De la Carrera**, también no está de acuerdo que el Sernac sea Juez y parte.

El **diputado** señor **Daniel Manouchehri**, dijo que las personas se sientes desprotegidas ante los abusos de las empresas, por lo que, avanzar sobre los

derechos de los consumidores es lo correcto, siendo necesario fortalecer el Sernac. Añadió que un juicio en esta materia se demora 2 años, siendo

El **diputado Christian Matheson,** sostuvo que este proyecto lo que pretende es infraccionar a los proveedores, según su parecer, no es lo correcto. Estimó, que el proyecto tiene defectos estructurales.

La **diputada Jseñora aviera Morales,** dijo que le llama la atención que existan 500 mil reclamos sin respuesta.

El **diputado señor Víctor Pino**, dijo que vota a favor, con el propósito de mejorarlo.

La **diputada señora Flor Weisse,** planteó que el proyecto no la convence, sobre todo al ser juez y parte el SERNAC. Según su parecer, se coloca el foco en el castigo al infractor y no en la indemnización o reparación del daño al consumidor.

El **diputado señor Alejandro Bernales**, vota a favor porque viene a fortalecer al Senac.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, dijo que de 3000 reclamos al año solo el 0,6 % tiene resolución, por lo que, es imposible no legislar al respecto. Añadió que, en su región tienen problemas con las líneas aéreas, empresas de internet y que la ciudadanía no tenga respuesta provoca impotencia.

***

Antes de comenzar la discusión y votación particular del proyecto de ley iniciado en mensaje de S.E., el Presidente de la República, 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°16271-03, en primer trámite constitucional y primero reglamentario, se recibió nuevamente al Ministro de Economía; Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, junto al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera; Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón y su abogado, don Esteban Olivares; el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larena y el Presidente de la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, CONAPYME, señor Héctor Sandoval, expuso junto al abogado señor Christian Aste, con el objeto de que expongan precisiones sobre esta iniciativa legal y conocer el perfeccionamiento que el Ejecutivo pretende introducirle.

El **Ministro de Economía; Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** con apoyo de una presentación en power point, expuso dos objetivos principales. Primero, realizó un recordatorio sobre el proyecto, sus temas centrales y, segundo, propone posibles caminos para abordar las inquietudes surgidas durante la presentación. La agenda incluye una recapitulación del proyecto, la identificación de sus objetivos y problemas a resolver, un análisis de las críticas recibidas y cómo se pretende abordar estas inquietudes. Además, abordó la segunda parte del proyecto, que otorga atribuciones al SERNAC para resolver problemas de reclamos individuales y fortalecer los derechos del consumidor.

Destacó que, anualmente, se registran aproximadamente 600,000 reclamos individuales, de los cuales cerca de 270,000 no son resueltos de manera satisfactoria, lo que representa un problema significativo tanto para los consumidores como para la confianza en las instituciones de mercado. Enfatizó que este problema no ha sido cuestionado durante las intervenciones, y se hace un llamado a que cualquier propuesta alternativa se haga cargo de esta situación de manera razonable.

Finalmente, mencionó que, aunque algunas mociones presentadas por los parlamentarios buscan fortalecer los derechos del consumidor, sin mecanismos efectivos para hacer valer estos derechos, tales mejoras podrían resultar ineficaces. Se concluye que las herramientas actuales en Chile son insuficientes, ya que el SERNAC no tiene la capacidad de aplicar multas.

En la presentación, se explica el papel del SERNAC en la resolución de reclamos individuales de consumidores. Mencionó que, cuando un consumidor presenta un problema, el SERNAC se comunica con la tienda involucrada para notificar el reclamo. Si la tienda resuelve el problema adecuadamente, el SERNAC registra que el reclamo ha sido resuelto. Sin embargo, si la resolución no es satisfactoria, el SERNAC no tiene la facultad de sancionar a la tienda ni de apoyar al consumidor de manera adicional. La única opción que queda para el consumidor es llevar el caso al juzgado de policía local, aunque solo el 3% de los consumidores opta por este camino, lo que refleja su ineficacia. Además, mencionó que estos juzgados están sobrecargados de trabajo, lo que complica aún más la situación.

Destacó que, a pesar de estas limitaciones en el ámbito de los reclamos individuales, el SERNAC tiene facultades en casos colectivos, donde puede representar a los consumidores afectados en tribunales. Este aspecto es valorado positivamente. Sin embargo, el sistema actual no permite una adecuada defensa de los derechos del consumidor en reclamos individuales.

Agregó que el proyecto de ley propuesto busca establecer un sistema más eficiente para resolver problemas individuales de los consumidores. No impone un único camino, sino que abre nuevas opciones para que los consumidores elijan la mejor forma de proteger sus derechos. Entre las propuestas, se incluye la obligación de las empresas de ofrecer una atención adecuada en la postventa, ya que, en la actualidad, la atención al cliente suele ser deficiente una vez que se realiza la compra.

Continuó señalando que el proyecto de ley propone varias mejoras clave en la protección de los derechos del consumidor. Primero, establece que la postventa debe ofrecer un nivel de atención similar al de la venta, una medida de sentido común que actualmente no se cumple. Además, se fortalece el papel de las asociaciones de consumidores, dándoles la capacidad de mediar con mérito ejecutivo, lo que les permite gestionar reclamos de manera más efectiva ante el SERNAC.

Expresó que también se reconoce legalmente la gestión de reclamos antes del SERNAC, lo que garantiza que cualquier acuerdo alcanzado tenga mérito ejecutivo. Una de las propuestas más significativas es otorgar al SERNAC facultades sancionatorias, lo que permite a los consumidores solicitar la apertura de un proceso sancionatorio si consideran que su reclamo no ha sido resuelto adecuadamente. No obstante, añadió, el proyecto no obliga a los consumidores a seguir este camino; simplemente les ofrece la opción.

Subrayó la importancia de incentivar la resolución rápida de conflictos, y el proyecto incluye medidas para ello. Por ejemplo, si una empresa responde rápidamente a un reclamo, no se impondrán multas, y las sanciones disminuirán con

respuestas más rápidas, fomentando así que las empresas busquen resolver problemas sin pasar por un proceso sancionatorio. El enfoque del proyecto es lograr la satisfacción del consumidor y garantizar el respeto de sus derechos, utilizando la sanción solo como un medio para alcanzar esos fines.

Reconoció que, respecto a las críticas, hay preocupaciones sobre la posible dualidad de funciones del SERNAC como juez y parte. Sin embargo, argumentó que es común en países de la OCDE que las agencias administrativas apliquen sanciones, y se citan ejemplos de otras instituciones en Chile que operan de manera similar. Además, aclaró que el proyecto garantiza una revisión judicial amplia de las decisiones del SERNAC, lo que permite a las empresas apelar y revisar tanto la forma como el fondo de estas decisiones.

Destacó que el proyecto de ley también reconoce la importancia de los sistemas de resolución de conflictos propuestos por las empresas, como los mecanismos de mediación (ADR, por sus siglas en inglés). La Cámara de Comercio de Santiago ha desarrollado un procedimiento para que sus empresas asociadas puedan resolver diferencias con los consumidores de manera satisfactoria, con el fin de fomentar la confianza en sus negocios. Estas organizaciones empresariales expresan el deseo de que los consumidores tengan la opción de elegir pasar por estos mecanismos de mediación antes de acudir a procesos sancionatorios, y el proyecto de ley apoya esta posibilidad.

Se propone avanzar en el reconocimiento legal de estas mediaciones, estableciendo ciertas condiciones para garantizar la independencia e imparcialidad de los mediadores, así como la confidencialidad y voluntariedad de las partes. Además, sugirió que los acuerdos alcanzados en estos procesos de mediación tengan mérito ejecutivo, lo que les otorgaría valor legal. La idea es que, si se logran resolver conflictos a través de mediaciones, se ahorre tiempo y recursos, tanto para los consumidores como para las instituciones públicas. El objetivo es ofrecer más alternativas a los consumidores cuyos derechos han sido vulnerados, no reemplazar los procesos sancionatorios, sino complementarlos.

Por otro lado, abordó la crítica sobre la falta de imparcialidad del SERNAC, que se argumenta debido a su doble rol de sancionador y representante en tribunales. Se sugiere que, como el SERNAC puede ir a tribunales y al mismo tiempo sancionar, podría carecer de imparcialidad. Sin embargo, el proyecto defiende que la solución no es que el SERNAC actúe como representante de los consumidores en los juzgados, ya que esto sería más costoso, llevaría más tiempo y colapsaría aún más estos juzgados, que ya tienen una carga de trabajo considerable.

Propone, para garantizar la imparcialidad del SERNAC, varias medidas, como reglas de inhabilidades que separan la facultad de demandar colectivamente de la sanción de casos individuales, y la implementación de "murallas chinas" dentro de la organización. Estas medidas buscan asegurar que los procesos de mediación y sanción se manejen de forma independiente, manteniendo la claridad entre casos colectivos e individuales y garantizando una gestión imparcial de los derechos de los consumidores.

Concluyó manifestando que el proyecto busca fortalecer los derechos del consumidor a través de diversas estrategias, con especial énfasis en la facultad sancionatoria del CERNAC. Y abrió la invitación a trabajar en conjunto con los asesores para abordar las críticas y proponer cambios efectivos que beneficien a los consumidores.

***

El **Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón,** señaló a modo introductorio que el proyecto de ley en su estado actual, es anti-asociaciones de consumidores, ya que se otorga un monopolio exclusivo al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para la gestión de reclamos, excluyendo así a las asociaciones de consumidores, que no pueden gestionar reclamos en favor de los usuarios. Esta situación obliga a los consumidores a canalizar sus reclamos solo a través del SERNAC, limitando su derecho a elegir.

Enfatizó en la necesidad de permitir que las asociaciones de consumidores tengan los mismos derechos y deberes que el SERNAC para gestionar reclamos. La propuesta consiste en que las asociaciones puedan mediar directamente y, si la mediación falla, transferir el caso al SERNAC para un procedimiento sancionatorio.

Por último, manifestó preocupación en la pérdida de elección del consumidor en el procedimiento. Actualmente, un consumidor puede optar por reclamar ante el SERNAC, una asociación de consumidores o directamente en el juzgado de policía local; sin embargo, bajo el nuevo proyecto, el consumidor estaría obligado a presentar su reclamo ante el SERNAC y esperar la conclusión del proceso antes de poder buscar una indemnización en tribunales.

El abogado de CONDECUS señor Antonio Olivares, con apoyo de una presentación en power point, expuso una evaluación detallada sobre el proyecto de ley, con un enfoque en los cambios que introduce y las áreas que requieren modificaciones para favorecer a las asociaciones de consumidores y garantizar un proceso justo y eficaz.

Señaló primero que el proyecto regula la gestión de reclamos, función que ya realiza el SERNAC, pero que hasta ahora no estaba específicamente legislada. Aunque el proyecto concede un mérito ejecutivo a las mediaciones de las asociaciones de consumidores, criticó que la mediación no sea obligatoria y que los incentivos están orientados solo al SERNAC, lo que desincentiva el uso de las asociaciones para resolver disputas.

Mencionó cuatro puntos críticos del proyecto:

1.- Rol de las asociaciones de consumidores: Cuestionó que el proyecto no contempla un financiamiento adecuado para que estas organizaciones puedan gestionar mediaciones.

2.- Rol del SERNAC: Argumentó que el SERNAC asume un rol ambiguo, pues actúa como árbitro imparcial en conflictos, pero también representa el interés del consumidor en demandas colectivas. Esto podría llevar a conflictos de interés, dado que en algunos casos interpretaría la ley en un sentido y luego defendería posiciones en juicios que podrían contradecirla.

3.- Procedimiento administrativo sancionador: Sugirió la necesidad de autonomía entre el proceso sancionatorio y el indemnizatorio, para que los consumidores no deban pasar por el procedimiento sancionatorio del SERNAC si solo buscan una indemnización. Además, criticó la extensión del procedimiento, que podría alargar los plazos de resolución debido a las apelaciones, complicando el acceso a justicia rápida para los consumidores.

4.- Falta de inclusión de asociaciones en el proceso sancionador: Las asociaciones de consumidores actualmente no pueden participar plenamente en estos procedimientos, por lo que se solicita que se incluya su representación en el proyecto.

Finalmente, propuso modificaciones en otros aspectos, como el ámbito de aplicación de la ley para incluir contratos de promesa de venta de vivienda y ajustar la prevalencia de la ley del consumidor frente a otras legislaciones, favoreciendo siempre los intereses del consumidor. Añadió que los costos de los juicios deberían incluir condenas en costas obligatorias, para reducir la preferencia de los proveedores por litigar con el SERNAC en lugar de con las asociaciones, ya que les resulta menos oneroso.

El **Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas,** quien con apoyo de una presentación en power point, manifestó que el proyecto de ley busca hacerse cargo de un problema no discutido: la falta de justicia individual para los consumidores. Los consumidores tienen problemas y no tienen mayoritariamente solución.

Enfatizó, en que el proyecto es esencialmente disuasivo. Para llegar a la sanción se consideran varios atenuantes previos al dictamen sancionatorio. En ningún caso, agregó, es un proyecto similar al que fue rechazado por el tribunal Constitucional. En el caso en discusión, se trata de entregar una solución a los problemas ampliamente reconocidos que hasta el momento las diferentes reformas no se han hecho cargo, destacó.

Argumentó que, frente a un problema real, el ejecutivo ha propuesto un set de soluciones, y el propio ejecutivo tras la discusión en general, ha anunciado ajustes de su propuesta inicial, las que comparten, entre otras, tales como regular las mediaciones individuales de las asociaciones de consumidores, y reconocerlas para el efecto del inicio de un procedimiento sancionatorio por parte de SERNAC o reconocer las mediaciones de las asociaciones de consumidores, evitando una doble mediación, previo al inicio del procedimiento sancionatorio por parte de SERNAC.

Por último, propuso como mejora, primeramente se suspenda el plazo de prescripción de la acción civil indemnizatoria mientras dure el procedimiento sancionatorio; además, se destiné las multas (o un porcentaje de ellas) a beneficio del consumidor denunciante, tal como sucede hoy ante la CMF en el Decreto Ley N°3.528 en el Título VII Del Denunciante Anónimo, y finalmente, se condene en costas al proveedor en la sentencia indemnizatoria salvo que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** destacó que, aunque las presentaciones de las asociaciones de consumidores fueron claras y bien fundamentadas, abordan puntos ya planteados anteriormente debido a que el proyecto ha estado en pausa durante varios meses. Explicó que la demora en introducir cambios ha llevado a que las presentaciones se sientan repetitivas, pero que ahora se encuentran en una etapa de preparación de indicaciones.

Subrayó la prioridad del proyecto, que es resolver el problema fundamental de los consumidores, quienes actualmente enfrentan la falta de respuestas adecuadas, con alrededor de 300.000 reclamos anuales sin resolver. La propuesta del Ejecutivo es ofrecer un sistema que permita a los consumidores elegir entre diversas opciones para resolver sus conflictos y no limitarse exclusivamente al proceso sancionatorio del SERNAC.

Agregó que un cambio relevante que se propone en las indicaciones es reconocer las gestiones realizadas por las asociaciones de consumidores como parte del sistema, de manera que un reclamo dirigido a estas organizaciones sea considerado

dentro del proceso y no un esfuerzo aislado. Esto permitiría a los consumidores recurrir al SERNAC si las opciones proporcionadas por las asociaciones o la empresa no resultan satisfactorias. El objetivo es ampliar las opciones para los consumidores sin imponer la obligación de seguir un único camino.

Señaló, respecto a las dudas sobre la constitucionalidad del proyecto, que los informes en derecho han sido favorables, y que las críticas al respecto provienen de una minoría conservadora. También mencionó que los expertos que presentaron en la comisión han descartado que el SERNAC actúe como juez y parte en el proceso.

Finalmente, anunció que se están considerando indicaciones para fortalecer la litigación privada, en respuesta a las solicitudes de las asociaciones de consumidores. En conclusión, consideró que, aunque las valoraciones de las dos presentaciones sobre el proyecto son disímiles, el Ejecutivo está trabajando en las indicaciones necesarias para abordar las críticas y acercarse a las recomendaciones planteadas.

El **Presidente de la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, CONAPYME, señor Héctor Sandoval**, expuso junto **al abogado señor Christian Aste**, quienes con apoyo de una presentación en power point, señalan dos aspectos fundamentales como contexto para evaluar el proyecto de ley sobre protección del consumidor, destacando la necesidad de cautela en cuanto a los posibles efectos económicos.

En primer lugar, se señaló que imponer mayores sanciones y controles en la normativa del consumidor puede traducirse en un aumento de precios para los consumidores finales. Se argumentó que, aunque los controles se dirijan a proveedores, el impacto financiero suele recaer en los consumidores, y se advierte que esto también podría incentivar la concentración económica, ya que las grandes empresas tendrían mayor capacidad para asumir estos costos en comparación con las pymes.

En segundo lugar, se mencionó que el proyecto se basa en un concepto de pyme basado en ingresos anuales menores a 25.000 UF, aunque las pymes se definen habitualmente por ingresos de hasta 100.000 UF, lo cual genera una posible distorsión. Se subraya que el ingreso no equivale al margen de ganancia, y que una empresa con ingresos altos puede tener un margen reducido, siendo así todavía una pyme en términos prácticos.

Se expresa, en cuanto a las disposiciones específicas, preocupación sobre la expansión del concepto de consumidor, advirtiendo que podría abarcar a quienes reciben servicios promocionales gratuitos, como entradas a eventos, lo cual podría generar reclamos inapropiados bajo la ley. También se critica la discrecionalidad del CERNAC para imponer sanciones, comparando la situación con problemas pasados en el Servicio de Impuestos Internos, cuando la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional declararon inconstitucional que el mismo organismo fuera juez y parte en estos procesos.

Además, se cuestiona la interpretación pro consumidor de las normas procesales, que según él podría desequilibrar la relación entre proveedor y consumidor. Por último, se subraya el costo económico de establecer canales de postventa y soporte al cliente, señalando que estos gastos adicionales inevitablemente se reflejarán en los precios finales para los consumidores.

En conclusión, se recalca que, aunque el proyecto incluye mejoras valiosas, como la regulación de los contratos de promesa en la venta de inmuebles, y

se advierte que los mayores controles pueden resultar en un incremento de precios, lo que afectará finalmente a los consumidores.

El **Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, CONADECUS, señor Hernán Calderón,** señaló a modo introductorio que el proyecto de ley en su estado actual, es anti-asociaciones de consumidores, ya que se otorga un monopolio exclusivo al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para la gestión de reclamos, excluyendo así a las asociaciones de consumidores, que no pueden gestionar reclamos en favor de los usuarios. Esta situación obliga a los consumidores a canalizar sus reclamos solo a través del SERNAC, limitando su derecho a elegir.

Enfatizó en la necesidad de permitir que las asociaciones de consumidores tengan los mismos derechos y deberes que el SERNAC para gestionar reclamos. La propuesta consiste en que las asociaciones puedan mediar directamente y, si la mediación falla, transferir el caso al SERNAC para un procedimiento sancionatorio.

Por último, manifestó preocupación en la pérdida de elección del consumidor en el procedimiento. Actualmente, un consumidor puede optar por reclamar ante el SERNAC, una asociación de consumidores o directamente en el juzgado de policía local; sin embargo, bajo el nuevo proyecto, el consumidor estaría obligado a presentar su reclamo ante el SERNAC y esperar la conclusión del proceso antes de poder buscar una indemnización en tribunales.

El **abogado de CONDECUS señor Antonio Olivares,** con apoyo de una presentación en power point, expuso una evaluación detallada sobre el proyecto de ley, con un enfoque en los cambios que introduce y las áreas que requieren modificaciones para favorecer a las asociaciones de consumidores y garantizar un proceso justo y eficaz.

Señaló primero que el proyecto regula la gestión de reclamos, función que ya realiza el SERNAC, pero que hasta ahora no estaba específicamente legislada. Aunque el proyecto concede un mérito ejecutivo a las mediaciones de las asociaciones de consumidores, criticó que la mediación no sea obligatoria y que los incentivos están orientados solo al SERNAC, lo que desincentiva el uso de las asociaciones para resolver disputas.

Mencionó cuatro puntos críticos del proyecto:

1.- Rol de las asociaciones de consumidores: Cuestionó que el proyecto no contempla un financiamiento adecuado para que estas organizaciones puedan gestionar mediaciones.

2.- Rol del SERNAC: Argumentó que el SERNAC asume un rol ambiguo, pues actúa como árbitro imparcial en conflictos, pero también representa el interés del consumidor en demandas colectivas. Esto podría llevar a conflictos de interés, dado que en algunos casos interpretaría la ley en un sentido y luego defendería posiciones en juicios que podrían contradecirla.

3.- Procedimiento administrativo sancionador: Sugirió la necesidad de autonomía entre el proceso sancionatorio y el indemnizatorio, para que los consumidores no deban pasar por el procedimiento sancionatorio del SERNAC si solo buscan una indemnización. Además, criticó la extensión del procedimiento, que podría

alargar los plazos de resolución debido a las apelaciones, complicando el acceso a justicia rápida para los consumidores.

4.- Falta de inclusión de asociaciones en el proceso sancionador: Las asociaciones de consumidores actualmente no pueden participar plenamente en estos procedimientos, por lo que se solicita que se incluya su representación en el proyecto.

Finalmente, propuso modificaciones en otros aspectos, como el ámbito de aplicación de la ley para incluir contratos de promesa de venta de vivienda y ajustar la prevalencia de la ley del consumidor frente a otras legislaciones, favoreciendo siempre los intereses del consumidor. Añadió que los costos de los juicios deberían incluir condenas en costas obligatorias, para reducir la preferencia de los proveedores por litigar con el SERNAC en lugar de con las asociaciones, ya que les resulta menos oneroso.

El **Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas,** quien con apoyo de una presentación en power point, manifestó que el proyecto de ley busca hacerse cargo de un problema no discutido: la falta de justicia individual para los consumidores. Los consumidores tienen problemas y no tienen mayoritariamente solución.

Enfatizó, en que el proyecto es esencialmente disuasivo. Para llegar a la sanción se consideran varios atenuantes previos al dictamen sancionatorio. En ningún caso, agregó, es un proyecto similar al que fue rechazado por el tribunal Constitucional. En el caso en discusión, se trata de entregar una solución a los problemas ampliamente reconocidos que hasta el momento las diferentes reformas no se han hecho cargo, destacó.

Argumentó que, frente a un problema real, el ejecutivo ha propuesto un set de soluciones, y el propio ejecutivo tras la discusión en general, ha anunciado ajustes de su propuesta inicial, las que comparten, entre otras, tales como regular las mediaciones individuales de las asociaciones de consumidores, y reconocerlas para el efecto del inicio de un procedimiento sancionatorio por parte de SERNAC o reconocer las mediaciones de las asociaciones de consumidores, evitando una doble mediación, previo al inicio del procedimiento sancionatorio por parte de SERNAC.

Por último, propuso como mejora, primeramente se suspenda el plazo de prescripción de la acción civil indemnizatoria mientras dure el procedimiento sancionatorio; además, se destiné las multas (o un porcentaje de ellas) a beneficio del consumidor denunciante, tal como sucede hoy ante la CMF en el decreto ley N°3.528 en el Título VII Del Denunciante Anónimo, y finalmente, se condene en costas al proveedor en la sentencia indemnizatoria salvo que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** destacó que, aunque las presentaciones de las asociaciones de consumidores fueron claras y bien fundamentadas, abordan puntos ya planteados anteriormente debido a que el proyecto ha estado en pausa durante varios meses. Explicó que la demora en introducir cambios ha llevado a que las presentaciones se sientan repetitivas, pero que ahora se encuentran en una etapa de preparación de indicaciones.

Subrayó la prioridad del proyecto, que es resolver el problema fundamental de los consumidores, quienes actualmente enfrentan la falta de respuestas adecuadas, con alrededor de 300.000 reclamos anuales sin resolver. La propuesta del Ejecutivo es ofrecer un sistema que permita a los consumidores elegir entre diversas

opciones para resolver sus conflictos y no limitarse exclusivamente al proceso sancionatorio del SERNAC.

Agregó que un cambio relevante que se propone en las indicaciones es reconocer las gestiones realizadas por las asociaciones de consumidores como parte del sistema, de manera que un reclamo dirigido a estas organizaciones sea considerado dentro del proceso y no un esfuerzo aislado. Esto permitiría a los consumidores recurrir al SERNAC si las opciones proporcionadas por las asociaciones o la empresa no resultan satisfactorias. El objetivo es ampliar las opciones para los consumidores sin imponer la obligación de seguir un único camino.

Señaló, respecto a las dudas sobre la constitucionalidad del proyecto, que los informes en derecho han sido favorables, y que las críticas al respecto provienen de una minoría conservadora. También mencionó que los expertos que presentaron en la comisión han descartado que el SERNAC actúe como juez y parte en el proceso.

Finalmente, anunció que se están considerando indicaciones para fortalecer la litigación privada, en respuesta a las solicitudes de las asociaciones de consumidores. En conclusión, consideró que, aunque las valoraciones de las dos presentaciones sobre el proyecto son disímiles, el Ejecutivo está trabajando en las indicaciones necesarias para abordar las críticas y acercarse a las recomendaciones planteadas.

El **Presidente de la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, CONAPYME, señor Héctor Sandoval, expuso junto al abogado señor Christian Aste**, quienes con apoyo de una presentación en power point, señalan dos aspectos fundamentales como contexto para evaluar el proyecto de ley sobre protección del consumidor, destacando la necesidad de cautela en cuanto a los posibles efectos económicos.

En primer lugar, se señaló que imponer mayores sanciones y controles en la normativa del consumidor puede traducirse en un aumento de precios para los consumidores finales. Se argumentó que, aunque los controles se dirijan a proveedores, el impacto financiero suele recaer en los consumidores, y se advierte que esto también podría incentivar la concentración económica, ya que las grandes empresas tendrían mayor capacidad para asumir estos costos en comparación con las pymes.

En segundo lugar, se mencionó que el proyecto se basa en un concepto de pyme basado en ingresos anuales menores a 25.000 UF, aunque las pymes se definen habitualmente por ingresos de hasta 100.000 UF, lo cual genera una posible distorsión. Se subraya que el ingreso no equivale al margen de ganancia, y que una empresa con ingresos altos puede tener un margen reducido, siendo así todavía una pyme en términos prácticos.

Se expresa, en cuanto a las disposiciones específicas, preocupación sobre la expansión del concepto de consumidor, advirtiendo que podría abarcar a quienes reciben servicios promocionales gratuitos, como entradas a eventos, lo cual podría generar reclamos inapropiados bajo la ley. También se critica la discrecionalidad del CERNAC para imponer sanciones, comparando la situación con problemas pasados en el Servicio de Impuestos Internos, cuando la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional declararon inconstitucional que el mismo organismo fuera juez y parte en estos procesos.

Además, se cuestiona la interpretación pro consumidor de las normas procesales, que según él podría desequilibrar la relación entre proveedor y consumidor.

Por último, se subraya el costo económico de establecer canales de postventa y soporte al cliente, señalando que estos gastos adicionales inevitablemente se reflejarán en los precios finales para los consumidores.

En conclusión, se recalca que, aunque el proyecto incluye mejoras valiosas, como la regulación de los contratos de promesa en la venta de inmuebles, y se advierte que los mayores controles pueden resultar en un incremento de precios, lo que afectará finalmente a los consumidores.

***

B.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

Se deja constancia que se **acordó** formar una mesa técnica de trabajo compuesta por los asesores de cada uno de las y los señores diputados miembros de esta Comisión y representantes del Ejecutivo, liderados por el señor Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau y las y los funcionarios de esa cartera de Estado doña Virginia Rivas, Miguel Ángel Bugueño y Josefa Vicencio, con la finalidad de procurar acercamientos y consensos respecto de la aprobación del articulado del mensaje y las indicaciones formuladas tanto por el Ejecutivo como por las y los diputados al proyecto en cuestión, y con ello poder agilizar su tramitación y por ende la discusión y votación del articulado que ofrece la iniciativa presidencial no necesariamente se hará correlativamente en función de la numeración inicial del articulado, si no que teniendo a la vista los avances de los acuerdos alcanzados en la citada mesa y finalmente refrendados en la discusión y votación particular por la Comisión.

En todo caso, cabe recordar que el texto del mensaje que se discute y vota en particular a continuación consta de un artículo único que, a través de 34 numerales, modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y contiene además siete artículos transitorios y tuvo el siguiente tratamiento, conforme a los acuerdos adoptados por la Comisión, como se describe en el párrafo anterior:

INICIO DE LA DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR.

Al comenzar la discusión y votación particular, el **Ministro de Economía Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** expuso con apoyo de una presentación en power point, principalmente sobre una propuesta de orden de votación, la que la Comisión autorizó.

Precisó que, de acuerdo con las conversaciones sostenidas con los equipos de asesores, propuso comenzar por el apartado correspondiente a la "gestión del reclamo", específicamente **el párrafo 2, título 4, que incluye los artículos 50G, 50G1, 50G2, 50G3 y 50G4**. Explicó que estos artículos están relacionados con una función que actualmente realiza el SERNAC, pero que se ve fortalecida por este proyecto de ley. Aunque no se consideran cambios sustantivos, estos ajustes refuerzan una tarea clave del SERNAC, la gestión del reclamo, que se estima como una labor muy relevante.

24) Agréganse los siguientes párrafos 2° y 3°, nuevos, pasando el actual párrafo 2° a ser el párrafo 4°, y así sucesivamente:

“Párrafo 2°

Se dio lectura al artículo 50G del numeral 24 del mensaje:

"24) Agréganse los siguientes párrafos 2° y 3°, nuevos, pasando el actual párrafo 2° a ser el párrafo 4°, y así sucesivamente:

"Párrafo 2°

Del procedimiento de gestión de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor.

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.

Un reclamo será admitido por el Servicio si:

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.
b) Individualiza al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.
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.
d) Incluye los antecedentes mínimos de que disponga el consumidor para acreditar dichas afirmaciones.

Si el reclamo no reúne los requisitos 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."."

A la letra a) del artículo 50G del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8a):**

"Para modificar el actual numeral 24, que ha pasado a ser 26, en el siguiente sentido:

a) Incorpórase 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.".".

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** explicó que estos requisitos funcionan como un filtro básico y formal para determinar qué reclamos pueden ser admitidos, sin implicar un análisis de fondo. Los criterios incluyen la individualización del consumidor y del proveedor, la descripción de los hechos y la presentación de antecedentes mínimos.

Además, agregó, el artículo contempla que las asociaciones de consumidores puedan actuar como representantes habilitados, lo cual fue solicitado por Conadecus. Esta disposición también les permite desempeñar un rol en la gestión del reclamo y en procesos sancionatorios, en caso de que no se resuelva el reclamo.

Se acordó poner en votación el artículo 50G, incluyendo la letra a) con una modificación específica, junto con las letras b), c) y d) del mismo artículo. También se incluye la indicación N°8 del Ejecutivo, que complementa este artículo.

Puesto en votación **el artículo 50G del numeral 24 del proyecto de ley junto a la indicación N°8 a) del Ejecutivo, se aprueba por unanimidad.** Votan los y las diputadas señoras Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Javiera Morales y Víctor Pino (presidente). **(5-0-0)**

***

Se dio lectura al artículo 50 G-1 del numeral 24 del mensaje:

"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.

La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

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 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.

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.

Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo."

Al artículo 50 G-1 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8b):**

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.

La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

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 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.

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.

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 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.

Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.”.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, expuso que el artículo en discusión regula en detalle el proceso de gestión de reclamos por parte del SERNAC, una tarea que ya se realiza, pero que con este proyecto se establece de manera más clara en la ley. Con la indicación, agregó, se introducen elementos novedosos, como el mérito ejecutivo para los acuerdos alcanzados entre el proveedor y el consumidor, cuando estos sean certificados por el SERNAC. Esto significa que dichos acuerdos tendrán valor legal y podrán ser exigibles judicialmente en caso de incumplimiento, otorgando mayor peso y relevancia a la gestión del reclamo.

El propósito del texto es fomentar la resolución de conflictos entre las partes antes de llegar a un proceso sancionatorio, que busca operar más como un mecanismo disuasivo. Entre los puntos clave del artículo se incluyen:

- Notificación al proveedor: El SERNAC debe notificar al proveedor sobre el reclamo presentado.
- Plazos para responder: Se especifican los días hábiles que el proveedor tiene para presentar una propuesta.
- Protección del proceso: La propuesta del proveedor no implica un reconocimiento de hechos o infracciones, garantizando condiciones propicias para llegar a acuerdos sin temores de futuras implicaciones legales en caso de un proceso sancionatorio.

- Aceptación o rechazo del acuerdo: Si el consumidor acepta la propuesta, se detalla el procedimiento para concretar el acuerdo con mérito ejecutivo. En caso de rechazo o falta de respuesta del proveedor, el consumidor puede continuar con el proceso sancionatorio, aunque este tema se aborda en otra parte del proyecto.

Resumió, explicando que lo que se busca es fortalecer y formalizar la gestión del reclamo, incentivando la resolución temprana de conflictos y agregando valor jurídico a los acuerdos alcanzados.

Puesto en votación **la indicación N°8 b) del Ejecutivo, se aprueba por unanimidad**. Votan los y las diputadas señoras Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Javiera Morales y Víctor Pino (presidente). **(5-0-0)**

En consecuencia**, se rechaza el artículo 50 G-1 del numeral 24 del mensaje, por ser incompatible con lo aprobado.**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-2, 50 G-3 y 50 G-4:

“Artículo 50 G-2.- Para efectos de este párrafo, las comunicaciones se realizarán de conformidad con el artículo 50 G-9.

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.

Con todo, si el proveedor responde el reclamo en el tiempo intermedio entre el 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.

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.

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.

Los funcionarios que infrinjan los 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.

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.”

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, detalló el contenido de los artículos 50G.2, 50G.3 y 50G.4, destacando sus principales objetivos y elementos clave:

Artículo 50 G-2: Este artículo regula la forma en que se realizan las notificaciones en los procesos de gestión de reclamos:

- Las notificaciones se realizarán prioritariamente por medios electrónicos utilizando los datos de contacto que tenga el SERNAC.
- Si no hay información electrónica disponible, se utilizarán otros métodos como los dispuestos por el proveedor o mediante carta certificada.
- El SERNAC mantiene y actualiza una lista de proveedores con información de contacto para garantizar la flexibilidad en las notificaciones.

Artículo 50 G-3: Este artículo introduce una nueva sanción aplicable a los proveedores que no respondan los reclamos.

Actualmente, un alto porcentaje de reclamos no recibe respuesta satisfactoria, y una parte de estos no son respondidos en absoluto.

- La sanción no se relaciona con el fondo del reclamo, sino con la omisión de respuesta.
- Se establece un plazo de 10 días para responder, ampliable por 10 días adicionales.
- Las pymes tienen un trato diferenciado: no reciben multa la primera vez, pudiendo sustituirla por una capacitación, y en ocasiones posteriores enfrentan multas más bajas.
- La multa por no responder es inicialmente de 100 UTM, pero puede reducirse a 10 UTM si el proveedor responde dentro del plazo entre el vencimiento inicial y el momento de la denuncia, fomentando la resolución temprana.

Artículo 50 G-4: Este artículo regula la independencia de las áreas encargadas de la gestión de reclamos y los procedimientos sancionatorios dentro del SERNAC.

- Se busca evitar conflictos de interés al separar estas funciones.
- La subdirección de gestión de reclamos es una unidad ya existente, mientras que la subdirección de procedimiento sancionatorio es una instancia nueva que se votará más adelante.
- Esta medida asegura un tratamiento imparcial en las distintas etapas del proceso.

En resumen, precisó, estos artículos buscan formalizar los procedimientos, fomentar la resolución temprana de conflictos y garantizar un sistema eficiente y transparente en la gestión y sanción de reclamos.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto,** planteó su preocupación sobre el impacto de las normativas en microempresas y pequeños negocios, señalando que estas no cuentan con las estructuras necesarias para cumplir con los requisitos establecidos en el proyecto.

Destacó varios puntos críticos:

1.- Capacidades limitadas de las microempresas: Muchas personas dueñas de pequeños locales comerciales, especialmente en barrios, pueden carecer de educación formal o acceso a herramientas como correos electrónicos para recibir y responder reclamos.

2.- Carga administrativa: Se cuestiona si existirá una logística adecuada para que estas pequeñas empresas puedan gestionar reclamos, ya que implicaría crear una estructura que no tienen actualmente.

3.- Riesgo de sanciones:

La primera vez que no respondan un reclamo no recibirán una multa, pero a partir de la segunda sí, lo que podría generar confusión en casos donde no comprendan el sistema o los procedimientos.

Existe el riesgo de sanciones más graves si, por desconocimiento, responden de manera inadecuada o proporcionan información incorrecta, lo cual podría interpretarse como información falsa.

Diferenciación por tamaño de empresa: Se enfatiza que aplicar las mismas reglas a grandes empresas, como Ripley o Falabella, y a pequeños negocios no es justo. Las grandes empresas tienen estructuras y recursos para cumplir con las normativas, mientras que los pequeños comercios podrían verse desproporcionadamente afectados.

En conclusión, sugirió que estas normativas no deberían aplicarse de manera uniforme, y se hace un llamado a considerar mecanismos diferenciados que protejan a las microempresas sin imponerles cargas administrativas excesivas.

Puestos en **votación los artículos 50 G-2, 50 G-3 y 50 G-4, del numeral 24 del mensaje, se aprueban por mayoría de votos**. Votan los y las diputadas señoras Ana María Bravo, Sofía Cid, Javiera Morales y Víctor Pino (presidente). Sin votos en contra. Con la abstención del diputado señor Miguel Ángel Calisto. **(4-0-1).**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-5, 50 G-6, 50 G-7 y 50 G-8 del numeral 24 del mensaje:

“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.

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.

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.

Artículo 50 G-8.- Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.”

Por no existir indicaciones formuladas a estos artículos, la comisión acordó votarlos en conjunto, en una sola votación.

Puestos en votación **los artículos 50 G-5, 50 G-6, 50 G-7 y 50 G-8 del numeral 24 del mensaje, se aprueban con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez y Jaime Sáez. En contra votan los y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(5-4-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-9 del numeral 24 del mensaje:

Artículo 50 G-9.- Las notificaciones se practicarán por los medios electrónicos en base a la información contenida en un registro 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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.

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.”

Al artículo 50 G-9 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8c):**

“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 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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 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.

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.

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.”.

Al artículo 50 G-9 del numeral 24 del mensaje, el diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8c1):**

“Para reemplazar el artículo 50 G-9, 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 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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 constancia en el expediente electrónico, de la fecha y hora de dicho hecho.

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.

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.”

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto,** como autor de indicación N°8c1), explicó, primero que todo, que existe acuerdo con el Ejecutivo respecto a la propuesta presentada. Además, destacó que, en la sesión anterior de la comisión, se planteó la necesidad de establecer un criterio diferenciador en favor de las pymes en relación con las multas. Sin embargo, la presente indicación busca avanzar aún más, proponiendo un régimen especial para las microempresas.

Señaló que este régimen está pensado para pequeños negocios de barrio, como fruterías, que suelen estar en desventaja frente a denuncias debido a sus limitados recursos. La indicación específica, identificada como "G9", amplía de 10 a 15 días el plazo para que las microempresas respalden sus reclamos, otorgándoles más tiempo para gestionar estas situaciones.

Aclaró que esta medida aplica exclusivamente a microempresas, diferenciándolas de las pymes y, en mayor medida, del *retail*, que cuenta con una infraestructura y capacidad superior para enfrentar denuncias. El objetivo, concluyó, es reconocer las limitaciones de los pequeños negocios, muchos de los cuales son atendidos directamente por sus dueños, y garantizar un trato más equitativo en comparación con empresas de mayor tamaño.

Al estar de acuerdo el Ejecutivo, se procedió primeramente a votar la indicación N°8c1).

Puesto en **votación la indicación N°8c1), se aprueban con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Christian Matheson, Joanna Pérez y Jaime Sáez. Sin votos en contra. Con la abstención del y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán y Flor Weisse. **(6-0-3).**

En consecuencia, **se rechazan reglamentariamente el artículo 50 G-9 del numeral 24 del mensaje y la indicación formulada por el Ejecutivo N°8c) por ser incompatible con lo aprobado.**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-10 del numeral 24 del mensaje:

"Artículo 50 G-10.- El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor afectado. El denunciante tendrá la calidad de interesado.

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.

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 conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 G-12.

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."

Al artículo 50 G-10 del numeral 24 del mensaje, 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):**

"N°8c2) 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".

"N°8c3) 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".".

El **Ministro de Economía, Turismo y Fomento, señor Nicolás Grau**, abordó un aspecto general del proyecto relacionado con las formas y el inicio del procedimiento sancionatorio. Subrayó la relevancia de las indicaciones planteadas, las cuales el Ejecutivo comparte plenamente. Estas indicaciones buscan fortalecer el rol de las asociaciones de consumidores dentro de este proceso, agregó.

Señaló que, aunque no se destaque de manera excesiva la importancia de estas asociaciones, existe consenso en otorgarles un papel más significativo. Además, mencionó que esta postura surge tras escuchar diversas intervenciones, demostrando disposición para avanzar en esa dirección y reconocer la contribución de las asociaciones en la protección de los consumidores.

Las **diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse,** argumentaron que votarán en contra este artículo y sus indicaciones, ya que no están de acuerdo con que el SERNAC tenga la facultad de fiscalizar y sancionar a la vez.

Puesto en votación el **artículo 50 G-10 del numeral 24 del mensaje, junto a las indicaciones N°8c2 y N°8c3), se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez y Jaime Sáez. En contra votan los y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(5-4-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-11 del numeral 24 del mensaje:

"Artículo 50 G-11.- Si en el marco del procedimiento que establece el párrafo 2° de este Título se suscribe una transacción extrajudicial, el Servicio no podrá iniciar otro procedimiento de oficio fundado en los mismos hechos y respecto del mismo consumidor.

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.

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.

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."

Al artículo 50 G-11 del numeral 24 del mensaje, el diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8c4):**

Para reemplazar los incisos tercero y cuarto del artículo 50 G-11, por los siguientes:

"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. 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.".

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.".

Puesto en votación el **artículo 50 G-11 del numeral 24 del mensaje, junto a la indicación N°8c4), se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel

Manouchehri (presidente accidental), Christian Matheson, Joanna Pérez, Jaime Sáez y Flor Weisse**. (9-0-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-12 del numeral 24 del mensaje:

"Artículo 50 G-12.- La denuncia será declarada admisible si:

a) 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.

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.

c) La infracción no deriva de los mismos hechos ni tiene el mismo fundamento legal que:

c.1) Acciones judiciales que se hayan declarado admisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 5° de este Título.

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.

c.3) Procedimientos voluntarios colectivos iniciados de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 6° de este Título."

Al artículo 50 G-12 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8d):**

"Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-12 que agrega:

i. Reemplázase el literal a) del inciso primero, por el siguiente:

"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;".

ii. Elimínase el literal c.2) del inciso primero, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

iii. Agrégase, en el inciso primero, un literal d), nuevo:

"d) No es de competencia de otra autoridad sectorial en virtud de ley especial, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 bis.".

iv. Agrégase un inciso final, nuevo:

"Si la denuncia no cumple con el requisito de seriedad indicado en la letra a) del inciso anterior, el consumidor podrá subsanarla o acompañar los antecedentes respectivos en el plazo de cinco días hábiles. De no hacerlo, su denuncia se tendrá por no presentada.".

Al artículo 50 G-12 del numeral 24 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicradini, Javiera Morales y Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8d1):**

“Incorpórese en el literal c) del artículo 50 G-12 del proyecto de ley, un literal c.4) y literal c.5) del siguiente tenor:

“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”.

La Comisión acordó someter en votación de manera conjunta, tanto el artículo como sus indicaciones, por ser sus textos compatibles entre ellos.

Puesto en votación el **artículo 50 G-12 del numeral 24 del mensaje, junto a la indicación formulada por el Ejecutivo, N°8d), y la N°8d1), presentada por los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicradini, Javiera Morales y Joanna Pérez, se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez y Jaime Sáez. En contra votan el y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(5-3-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-13, 50 G-14, 50 G-15 y 50 G-16 del numeral 24 del mensaje:

“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.

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.”

“Artículo 50 G-14.- Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas 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.

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.”

“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.

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."

"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."

Por no existir indicaciones formuladas a estos artículos, la Comisión acordó votarlos en conjunto.

Puestos en votación **los artículos 50 G-13, 50 G-14, 50 G-15 y 50 G-16 del numeral 24 del mensaje, se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente) y Jaime Sáez. En contra votan las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(4-2-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-17 del numeral 24 del mensaje:

"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.

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.

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."

Al artículo 50 G-17 del numeral 24 del mensaje, el diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8d2):**

Para reemplazar el inciso primero del artículo 50 G-17, 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.".

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, explicó que la indicación propuesta busca beneficiar a las microempresas al establecer que, en el plazo de 5 a

15 días contemplado por la norma, se otorgue una prórroga automática sin aplicar sanciones. Aunque el proceso continuará su curso, esta medida asegura que las microempresas no enfrenten penalizaciones, a diferencia de las pymes y el *retail.*

Destacó que las microempresas suelen carecer de los recursos necesarios para responder adecuadamente a estas situaciones, incluyendo aspectos básicos como contar con un correo electrónico vinculado al negocio. Por ello, la indicación tiene como objetivo otorgar un beneficio que les permita manejar estas circunstancias de manera más justa y viable, añadió.

La Comisión acordó, para un mejor entender las expresiones legales, reemplazar la frase “directamente, sin previa solicitud del proveedor” por la expresión “de oficio”.

Puesto en votación **el artículo 50 G-17 del numeral 24 del mensaje, junto a la indicación N°8d2), con el cambio acordado por la comisión, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Christian Matheson, Jaime Sáez y Flor Weisse**. (7-0-0)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-18, 50 G-19, 50 G-20, 50 G-21, 50 G-22 y 50 G-23 del numeral 24 del mensaje:

“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.

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.”

“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.

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.”

“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:

a) La individualización de el o los proveedores contra los que se dirige el procedimiento sancionatorio.
b) La relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos.

c) La proposición precisa al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio de:

c.1.) Las sanciones que estimare procedente aplicar.

c.2.) La absolución de uno o más proveedores.

c.3.) El archivo de la denuncia cuando existan antecedentes de que los hechos afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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."

"Artículo 50 G-21.- Emitida la resolución, el instructor del procedimiento elevará el expediente electrónico al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, o a cualquiera 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.

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.

Nadie podrá ser sancionado por hechos que no le hubiesen sido imputados en la resolución del instructor."

"Artículo 50 G-22.- El procedimiento sancionatorio terminará cuando, durante la instrucción del procedimiento, ocurra alguna de las circunstancias previstas en los literales c).1), c.2) y c.3) del artículo 50 G-12.

Si acontece lo previsto por el literal c.2), el Servicio fundará su resolución en antecedentes precisos y comprobables sobre la existencia de dicho procedimiento.

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.

El Servicio suspenderá los procedimientos sancionatorios mientras se analicen los antecedentes indicados en los incisos segundo y tercero.

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.

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 este párrafo se hayan archivado en conformidad con el literal c.3) del artículo 50 G-20."

"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:

a) El cese de la o las conductas infractoras.

b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.

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.

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.

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.”.”

Al artículo 50 G-22 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8e):**

“Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-22 que agrega:

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.”.

ii. Reemplázase, en el inciso segundo, la expresión “literal c.2)” por la expresión “literal d)”.

La Comisión acordó someter en votación de manera conjunta, tanto los artículos sin indicaciones, como el que sí la tiene, es decir el 50 G-22 junto a su indicación N°8e), por ser sus textos compatibles entre ellos.

Puestos en votación **los artículos 50 G-18, 50 G-19, 50 G-20, 50 G-21, 50 G-22, junto a su indicación N°8e), y 50 G-23 del numeral 24 del mensaje, se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente accidental) y Jaime Sáez. En contra votan las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse. Se abstiene el diputado señor Christián Matheson. **(4-2-1)**

***

Se dio lectura al artículo 50 del numeral 18 del mensaje:

18) Modifícase el artículo 50, de la siguiente manera:

a) Reemplázase en el inciso primero la expresión “Las” por la expresión “Los reclamos,”.

b) Reemplázase los actuales incisos segundo, tercero y cuarto, por los siguientes:

"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.

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.

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 específica. El ejercicio de las denuncias se realizará a título individual, por el consumidor afectado.".

c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos, pasando los actuales inciso quinto y sexto a ser séptimo y octavo, respectivamente:

"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.

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 respecto de la reparación derivada de una infracción acreditada conforme a alguno de los procedimientos regulados en este Título.".

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".

e) Elimínase el inciso final."

Al artículo 50 del numeral 18 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°7A):**

Para reemplazar el literal c) del actual numeral 18, que ha pasado a ser 20, por el siguiente:

"c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos:

"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.

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 respecto de la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.”.”.

Puesto en votación **el artículo 50 del numeral 18 del mensaje, junto a la indicación N°7A), se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Jaime Sáez y Flor Weisse. Sin votos en contra. Se abstiene el diputado señor Christián Matheson. **(6-0-1)**

***

Se dio lectura a los artículos 50 A, del numeral 19; 50 B, del numeral 20; 50 C, del numeral 21; 50 D, del numeral 22 y 50 G, del numeral 23 del mensaje:

“19) Modifícase el artículo 50 A, de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “presentadas en defensa del interés individual” por la frase “serán interpuestas ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones”.

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”.”

“20) Modifícase el artículo 50 B, de la siguiente manera:

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°”.

b) Reemplázase la expresión “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3°” por la oración “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 5°”.”

“21) Reemplázase el inciso primero del artículo 50 C, por el siguiente:

“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.”.”

“22) Reemplázase en el artículo 50 D, la expresión “demanda” por la expresión “una acción”.”

“23) Elimínase el artículo 50 G.”.”

El **diputado señor Daniel Manouchehri** (Presidente accidental)**,** solicitó a la Comisión proceder a una votación separada de las letras a) y b) del artículo 50 A correspondiente al numeral 19 del mensaje.

Puesto en votación **la letra a) del artículo 50 A del numeral 19 del mensaje, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera y Jaime Sáez. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Daniel Manouchehri, Christian Matheson y Flor Weisse. Se abstuvo el diputado señor Miguel Ángel Calisto. **(2-4-1).**

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, hizo hincapié en lo rápido que se está votando esta parte del proyecto de ley, siendo que se requiere, por su importancia, más discusión, ya que las asociaciones de consumidores han señalado sentirse excluidas del proceso relacionado con el artículo 50 A del numeral 19 letra a), ante el juzgado de policía local.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, indicó que tomó en cuenta estas inquietudes y las abordó mediante la indicación 7A, la cual ya fue aprobada, por lo que el fondo del asunto está resuelto, mencionó.

Finalmente, varios diputados, sugirieron dejar pendiente las votaciones para revisar mejor las inquietudes planteadas por las asociaciones de consumidores y garantizar los derechos individuales en el proceso.

Por lo anterior por unanimidad la Comisión **acordó** dejar nula la votación anterior, correspondiente a la letra a) del artículo 50 A del numeral 19 del mensaje, para una próxima discusión y votación que les permita a los parlamentarios contar con el tiempo necesario para analizar mejor el fondo del texto.

Puestos en votación **los artículos 50 B, del numeral 20; 50 C, del numeral 21; 50 D, del numeral 22 y 50 G, del numeral 23 del mensaje, se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri (presidente), Joanna Pérez y Jaime Sáez. En contra vota la diputada señora Sofía Cid. Se abstiene el diputado señor Christian Matheson y la diputada señora Flor Weisse. **(5-1-2).**

***

Se dio lectura al numeral 19 del mensaje:

“Modifícase el artículo 50 A, de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “presentadas en defensa del interés individual” por la frase “serán interpuestas ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones”.

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”.”

Puesto en votación **el numeral 19) del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manpuchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Gonzalo De la Carrera, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(7-4-0).**

***

Se dio lectura al artículo 50 G-24 del numeral 24 del mensaje:

“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.”

Al artículo 50 G-24 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-1:**

“1.- Para suprimir el artículo 50 G-24.”

Puesto en votación **el artículo 50 G-24 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Gonzalo De la Carrera, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones**. (7-4-0).**

En consecuencia, por aprobarse el artículo 50 G-24, se rechaza la indicación N°32-1.

***

Se dio lectura al artículo 50 G-25 del numeral 24 del mensaje:

“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.

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.”

Al artículo 50 G-25 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-2:**

“2.- Para suprimir el artículo 50 G-25.”

Al artículo 50 G-25 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación sustitutiva N°8f):**

“Reemplázase el artículo 50 G-25 que agrega, por el siguiente:

“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.

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.”.

Puesta en votación **la indicación sustitutiva del Ejecutivo N°8f, al artículo 50 G-25 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manpuchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(7-3-0).**

En consecuencia, **se rechaza reglamentariamente el texto del artículo 50 G-25 del numeral 24 del mensaje y la indicación N°32-2, por ser incompatible con lo aprobado.**

***

Se dio lectura al artículo 50 G-26 del numeral 24 del mensaje:

“Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una 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.

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.

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.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

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.

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.

La resolución que admita a tramitación la 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.

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.

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."

Al artículo 50 G-26 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente indicación N°32-3:

"3.- Para suprimir el artículo 50 G-26."

Al artículo 50 G-26 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación sustitutiva N°8g):**

Reemplázase el artículo 50 G-26 que agrega, por el siguiente:

"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.

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.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

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.

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 presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.

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.

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.”.

Al artículo 50 G-26 del numeral 24 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicardini, Javiera Morales y Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8g1):**

“Incorpórese el inciso segundo del artículo 50 G-26 del párrafo 3° del Título IV del proyecto de ley, luego de la palabra “El consumidor,” la siguiente frase “la asociación de consumidores”.

Puestos en votación **la indicación sustitutiva del Ejecutivo N°8g), en conjunto con la indicación de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Daniel Manouchehri, y las diputadas señoras Daniella Cicardini, Javiera Morales y Joanna Pérez, N°8g1), al artículo 50 G-26 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones**. (7-3-0).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el texto del artículo 50 G-26 del numeral 24 del mensaje y la indicación N°32-3, por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura al artículo 50 G-27 del numeral 24 del mensaje:

“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 subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

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."

Al artículo 50 G-27 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-4:**

"4.- Para suprimir el artículo 50 G-27."

Al artículo 50 G-27 del numeral 24 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación sustitutiva N°8h):**

"Reemplázase el artículo 50 G-27 que agrega, por el siguiente:

"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.

En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de 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.

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."."

El **Ministro de Economía, Turismo y Fomento, señor Nicolás Grau**, expuso que el artículo regula el recurso ante la Corte de Apelaciones, manteniendo esencialmente la norma vigente con algunos cambios. Explicó que anteriormente la decisión inicial recaía en el Juzgado de Policía Local (JPL), con posibilidad de apelación a la Corte de Apelaciones. Sin embargo, bajo la nueva normativa, la decisión inicial es tomada por el JPL en conjunto con el SERNAC, permitiendo posteriormente apelar al JPL y, finalmente, a la Corte de Apelaciones. Señaló que existe un umbral de 25 UTM, sobre el cual se puede acudir a la Corte de Apelaciones, mientras que por montos menores no es posible. Además, mencionó que las indicaciones incorporadas ajustan los plazos conforme a las recomendaciones previas de la Corte Suprema.

Puesta en votación **la indicación sustitutiva N°8h), formulada por el Ejecutivo al artículo 50 G-27 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(7-4-0).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el texto del artículo 50 G-27 del numeral 24 del mensaje y la indicación N°32-4, por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura a los artículos 50 G-28 del numeral 24 del mensaje:

“Artículo 50 G-28.- Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 50 G-11, si dentro de los diez 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.

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.

Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado no participara en el programa de capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un veinticinco por ciento de su valor.

Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N°20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un 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.

Lo señalado en este artículo es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio por esta ley o por leyes especiales.”.”

Al artículo 50 G-28 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-5:**

“5.- Para suprimir el artículo 50 G-28.”

Al artículo 50 G-28 del numeral 24 del mensaje el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8i):**

“Reemplázase el inciso primero 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 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.”.

Al artículo 50 G-28 del numeral 24 del mensaje, el diputado señor Miguel Ángel Calisto y la diputada señora Joanna Pérez, formularon la siguiente **indicación N°8i1):**

"Para reemplazar los incisos primero y segundo del artículo 50 G-28, por los siguientes:

"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.

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.

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) del artículo 50 G-23 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 infracción y, en estos casos, la agravante de la letra a) del inciso quinto del artículo 24 no impedirá que se otorgue este beneficio."."

El **Ministro de Economía, Turismo y Fomento, señor Nicolás Grau,** indicó estar de acuerdo con la indicación N°8i1) propuesta y recién leída.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, explicó que inicialmente la normativa establecía un régimen favorable para las micro, pequeñas y medianas empresas, y que las indicaciones recientes lo hacen aún más beneficioso. Señaló que este régimen sancionatorio diferenciado busca proteger a las microempresas frente al trato igualitario con el *retail,* dado que su situación es distinta. Agregó que, en votaciones anteriores, han aplicado regímenes sancionatorios específicos en beneficio de las microempresas, y sostiene que apoyar esta indicación refleja un compromiso con los pequeños emprendedores.

Puesta en votación **la indicación N°8i), presentada por el Ejecutivo junto a la indicación N°8i1) del diputado Calisto y a la diputada Pérez, ambas, al artículo 50 G-28 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson y la diputada señora Flor Weisse. **(9-0-2).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el texto del artículo 50 G-28 del numeral 24 del mensaje y la indicación N°32-5, por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura al artículo 50 G-29 del numeral 24 del mensaje:

“Artículo 50 G-29.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa u ordenen cualquiera de las medidas señaladas en el artículo 50 G-23 tendrán mérito ejecutivo.

El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 50 G-23, 50 G-25, 50 G-26 y 50 G-27.

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.

La Tesorería General de la República 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.

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.

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 domicilio del consumidor.”

Al artículo 50 G-29 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-6:**

“6.- Para suprimir el artículo 50 G-29.”

Al artículo 50 G-29 del numeral 24 del mensaje el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°8j):**

“Introdúcense las siguientes modificaciones al artículo 50 G-29 que agrega:

i. Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“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.”.

ii. Reemplázase el inciso quinto por el siguiente:

“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.”.

iii. Agrégase en el inciso sexto, a continuación del punto final, que pasa a ser una coma, la expresión “pudiendo solicitarlo tanto el consumidor como el Servicio.”.”

Al artículo 50 G-29 del numeral 24 del mensaje, la diputada señora Ana María Bravo formuló la siguiente **indicación N°34:**

“Para agregar un inciso final, nuevo, en el artículo 50 G-29:

“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.”.”

El **Ministro de Economía, Turismo y Fomento, señor Nicolás Grau**, señaló que están de acuerdo con lo planteado, indicando que esto se relaciona con el cumplimiento de las decisiones del servicio. Explicó que, en términos generales, las multas son a beneficio fiscal y que, en caso de incumplimiento, corresponde a la Secretaría General de la República su cobro. Además, mencionó que el cumplimiento de medidas distintas de las multas puede ser solicitado ante el Juzgado de Policía Local. Por otro lado, destacó que también respaldan lo planteado por la diputada Bravo, sumando su apoyo al artículo 50G-29 del mensaje.

Puestos en votación **el artículo 50 G-29 del numeral 24 del mensaje, junto a la indicación N°8j), formulada por el Ejecutivo, y a la indicación N°34 presentada por la diputada Bravo, se aprueba con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Christian Matheson y Flor Weisse. Se abstuvo el diputado señor Eduardo Durán. **(7-3-1).**

En consecuencia, por aprobarse el artículo 50 G-29, se rechaza la indicación N°32-6.

***

Se dio lectura al artículo 50 G-30 del numeral 24 del mensaje:

“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 contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

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.”.

Al artículo 50 G-30 las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°32-7:**

“7.- Para suprimir el artículo 50 G-30.”

Puesto en votación **el artículo 50 G-30 del numeral 24 del mensaje, se aprueba con la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(8-3-0).**

En consecuencia, por aprobarse el artículo 50 G-30, se rechaza la indicación N°32-7.

***

La Comisión **acordó** por mayoría de siete votos contra cuatro, someter a votación de manera conjunta los siguientes artículos sin indicaciones formuladas a su respecto:

El artículo 2 ter del numeral 3 del mensaje:

Reemplázase el artículo 2 ter por el siguiente:

“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.”.

***

El artículo 12 B del numeral 8 del mensaje:

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”.

***

El artículo 15 del numeral 9 del mensaje:

“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:

“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio.

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.

Los proveedores deberán abstenerse de realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores.”.”

***

El artículo 50 l del numeral 25 del mensaje:

“Reemplázase el artículo 50 l por el siguiente:

“Artículo 50 l.- 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.

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.”.”

***

El artículo 53 del numeral 26 del mensaje:

“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”.

***

El artículo 54 C del numeral 28 del mensaje:

“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°”.”

***

El artículo 59 del numeral 34 del mensaje:

“Modifícase el inciso décimo del artículo 59, en el siguiente sentido:

a) Sustitúyese en el literal d) la expresión “letra b)” por “letra c)”.
b) Sustitúyese en el literal g) la expresión “letra b)” por “letra c)”.”

***

El artículo 59 bis del numeral 35 del mensaje:

“Modifícase en el artículo 59 bis, lo siguiente:

a) Reemplázase la frase “el párrafo 2° del Título IV de esta ley” por la expresión “la presente ley”.

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.”.

Puestos en votación **los artículos 2 ter numeral 3; 12 B numeral 8; 15 numeral 9; 50 I numeral 25; 53 numeral 26; 54 C numeral 28; 59 numeral 34 y 59 bis numeral 35 del mensaje, se aprueban con la mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra los y las diputadas señoras Sofía Cid, Eduardo Durán, Christian Matheson y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(6-4-0).**

***

Se dio lectura al numeral 33) del mensaje:

“33) Modifícase el artículo 58, de la siguiente manera:

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,”.

b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:

i) Agrégase el siguiente literal b), nuevo, adecuándose el orden correlativo de los literales siguientes:

“b) Instruir los procedimientos sancionatorios establecidos en el párrafo 2° 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.”.

ii) Reemplázase, en el literal f) que pasa a ser el literal g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.

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 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.”.

iv) Reemplázase el literal n), que pasa a ser el literal o), por el siguiente:

“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.”.

v) Agréguese el siguiente literal p), nuevo, pasando el actual literal ñ) a ser el literal q):

“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.”.

vi) Intercálase en el inciso décimo, luego de la expresión “fiscalizar,” y antes de la frase “llevar a cabo”, la expresión “sancionar,”.

vii) Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente:

“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.”.

viii) Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo, pasando el actual inciso décimo cuarto a ser el inciso décimo quinto, y así sucesivamente:

“Dichos funcionarios y funcionarias tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.”.

ix) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

“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 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.”.

Al literal b) del numeral 33 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°13:**

“Para reemplazar el literal b) del actual numeral 33, que ha pasado a ser 34, en el siguiente sentido:

“b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:

i) Reemplázase, la palabra “funciones” por la expresión “funciones y atribuciones”.

Al numeral 33 del mensaje, específicamente a la letra a) del artículo 58 de la ley N°19.469, las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°42:**

“Modifícase el artículo 58 letra a) de la Ley N° 19.496, agregándose los siguientes incisos octavo y noveno.

“El Servicio Nacional del Consumidor deberá desarrollar actividades en el marco de sus facultades para obtener 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.”.

“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.”.

Al numeral 33 del mensaje, específicamente a la letra h) del artículo 58 de la ley N°19.469, las diputadas señoras Gloria Naveillán y Flor Weisse, y los diputados señores Christian Matheson, Miguel Mellado y Cristian Moreira, formularon la siguiente **indicación N°42-A:**

En el artículo 58 letra i) (antiguo literal h)), agrégase luego del punto final, que pasa a ser seguido, lo siguiente:

i) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor.

Dichos programas podrán referirse al consumo responsable y los riesgos de celebrar operaciones de consumo fuera del comercio establecido, entre otras materias. Para estos efectos, el Servicio desarrollará actividades para obtener información de transacciones en el mercado informal de bienes y servicios, incluyendo el crédito informal.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá recopilar y analizar la información a través de técnicas de análisis estadísticos, 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.”

Puesto en votación **la letra a) del numeral 33 del mensaje, junto a la indicación N°13 y la N°42-A, se aprueban por unanimidad**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Christian Matheson, Miguel Mellado en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid, Daniel Manouchehri, Cristián Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Gloria Naveillán en reemplazo del diputado señor Gonzalo De la Carrera, Víctor Pino (presidente), Flore Weisse y Gonzalo Winter**. (11-0-0).**

En consecuencia, **por aprobarse la indicación N°42-A, se rechaza la indicación N°42.**

Además, las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse formularon la siguiente **indicación N°41** al numeral 33 del mensaje, que se acordó discutir y votar por separado, siendo esta del siguiente tenor:

“Se agrega el siguiente inciso segundo al artículo 58:

“Las asociaciones de consumidores no podrán iniciar ni continuar demandas colectivas cuando el Sernac haya 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.”.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, expuso que consideran como Ejecutivo que la indicación es inadmisible, ya que limita una atribución del servicio, en particular en acciones colectivas. Además, argumentó que existe otra indicación que restringe de manera más general la participación del SERNAC en estas causas. Planteó el debate en dos niveles: forma y fondo.

En cuanto a la forma, enfatizó en que la indicación es inadmisible y, aunque la comisión la considerara admisible, señaló que es incompatible con normas ya aprobadas. Respecto al fondo, destacó que el rol del SERNAC en causas colectivas ha sido altamente valorado en los cambios legislativos recientes. Como ejemplo, mencionó la intervención del organismo en cortes prolongadas de electricidad, donde logró coordinarse con municipios y el gobierno regional para llevar a cabo un procedimiento voluntario colectivo, con la posibilidad de demandar en caso de no llegar a un acuerdo.

Puesta en votación la admisibilidad de la indicación N°41, esta se declara inadmisible con 8 votos en contra, 3 a favor y ninguna abstención.

Asimismo, los diputados señores Daniel Manouchehri y Gonzalo Winter formularon la siguiente **indicación N°43** al numeral 33 del mensaje, del siguiente tenor:

“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:

"e) 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 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.”

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, señaló que en virtud de lo recientemente expuesto, sin manifestarse respecto al contenido previamente tal, consideran como Ejecutivo que formalmente es inadmisible.

Puesta en votación la admisibilidad de la **indicación N°43, por las mismas razones que las expuestas respecto a la indicación anterior, con 7 votos en contra, 3 a favor y ninguna abstención, se declara inadmisible.**

***

Dentro del mismo tema sobre las atribuciones del Servicio, las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Wiesse, formularon al artículo 41 de la ley N°19.496, la siguiente **indicación N°37**:

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”.

b) Reemplázase las letras b) y c) del artículo 51 N°1, que pasan a ser “a)” y “b)”, respectivamente.

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.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau**, expuso datos relevantes sobre el impacto del SERNAC en juicios colectivos, destacando que las acciones emprendidas por el organismo han permitido distribuir 470 mil millones de pesos, equivalentes a aproximadamente 470 millones de dólares, beneficiando a 20 millones de consumidores.

Subrayó que esta facultad es de gran importancia para la ciudadanía y, si no se considera el argumento constitucional, al menos se debería respetar el beneficio que han recibido estos consumidores.

Puesta en votación la admisibilidad de la **indicación N°37, por las mismas razones que las expuestas respecto a las indicaciones anteriores, con 8 votos en contra, 3 a favor y ninguna abstención, se declara inadmisible.**

***

Se dio lectura al numeral 32) del mensaje:

“Elimínase, en el inciso tercero del artículo 57, la expresión “y deberá acreditar título de abogado”.

Al numeral 32) del mensaje, la diputada señora Gloria Naveillán y el diputado señor Victor Pino, formularon la siguiente **indicación N°39-A:**

“Para reemplazar en el inciso tercero del artículo 57, la oración “y deberá acreditar título de abogado”, por la frase “y deberá contar con un título profesional de una carrera de a lo menos 8 semestres”.

Al artículo 57, las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse, formularon la siguiente **indicación N°40:**

“Se agrega el siguiente inciso final al artículo 57:

“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.”.”

Las autoras de la indicación N°40 **la retiran.**

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** expresó que no considera este tema de gran relevancia, pero está dispuesto a aceptar modificaciones si hay consenso entre los parlamentarios. Explicó que el ajuste realizado se debe a que, en el diseño anterior, se exigía que el director regional fuera abogado debido a su facultad sancionatoria, la cual ha sido eliminada en la nueva estructura.

No obstante, señala que, si se desea establecer como requisito un título profesional de una carrera de ocho semestres, no tendría inconvenientes en incorporarlo mediante una indicación y lo consideraría adecuado.

De todas maneras, agregó que, la exigencia para este tipo de cargo ya está contemplada en la legislación. Citó la ley N°19.082, la cual establece que, para ejercer un cargo de alta dirección pública, se requiere poseer un título profesional de una carrera de al menos ocho semestres de duración, otorgado por una universidad o Instituto Profesional del Estado. En consecuencia, consideró que el requisito ya está cubierto por la normativa vigente.

Puesta en votación la **indicación N°39-A, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Miguel Mellado en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid, Gloria Naveillán en reemplazo del diputado señor Gonzalo De la Carrera, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. En contra vota el diputado señor Alejandro Bernales. Se abstienen el diputado señor Christian Matheson y la diputada señora Flor Wiesse, y, por último, el diputado señor Daniel Manouchehri se inhabilita argumentando que de profesión es abogado. **(7-1-2).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el numeral 32 del mensaje por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura al numeral 1) del mensaje:

Elimínase en el numeral 1 del inciso segundo del artículo 1 la frase “, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,”.

Al artículo 1 de la ley N°19.496, el diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente **indicación N°1:**

“Suprímase en el numeral 1) del artículo 1° de la ley N°19.496 la frase “, por las que se cobre precio o tarifa”.”

Al artículo 1 de la ley N°19.496, la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, formularon la siguiente **indicación N°2:**

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 del mismo bien en el respectivo establecimiento”.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau,** explicó el impacto de la propuesta del Ejecutivo, utilizando un caso conocido sobre la colusión en la venta de papel higiénico. Señaló que, en esa situación, los consumidores adquirían el producto a través de supermercados, lo que implicaba que la relación comercial estaba mediada por estos establecimientos y no era directa entre el consumidor y la empresa sancionada por colusión. Como resultado, el tribunal determinó que las empresas coludidas no estaban obligadas a compensar directamente a los consumidores.

a propuesta, agregó, busca corregir esta situación, eliminando la frase “en virtud de cualquier acto jurídico oneroso”, lo que permitiría que las empresas coludidas asuman responsabilidad ante los consumidores, incluso cuando la compra se realice a través de un intermediario como un supermercado o tienda de *retail*. De este modo, añadió, en caso de colusión, las empresas tendrían la obligación de compensar a los consumidores por el perjuicio causado, aun cuando no exista una relación directa de compra entre ellos.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto,** planteó una duda respecto a la aplicación de la norma. Expuso un caso en el que un consumidor estaciona su vehículo en un *mall* sin costo y se pregunta si, en caso de daño al vehículo, la empresa dueña del *mall* o el *retail* debería asumir la responsabilidad. Desde esta perspectiva, consideró que la norma es positiva porque otorga mayor protección al cliente.

Sin embargo, planteó un escenario diferente: si una persona recibe una crema de manera gratuita de parte de un emprendedor y esta le provoca una reacción alérgica, cuestionó si en ese caso también debería existir responsabilidad por parte de quien entregó el producto. Este tema desde el punto de vista de las microempresas me preocupa, finalizó.

El **diputado señor Gonzalo Winter**, expresó dudas sobre el artículo en discusión y, aunque reconoce que la explicación del ministro es correcta y que el problema señalado por él debe corregirse, considera que la expresión "destinatario final" ya soluciona la situación. Sin embargo, planteó inquietudes respecto a la eliminación de la frase "acto jurídico oneroso" o "algún acto jurídico", ya que esto podría ampliar excesivamente la definición de consumidor.

Respondió a la pregunta del diputado Calisto, señalando que bajo la nueva definición cualquier persona que disfrute un bien podría considerarse consumidor, lo que le parece demasiado amplio. Destacó que la ley debe regular la relación entre consumidor y proveedor, por lo que ambos deben estar vinculados dentro de una relación contractual o comercial.

Para ilustrar su punto, mencionó que existen bienes gratuitos que no son provistos por una persona, como el aire puro, lo que genera dudas sobre los alcances de la norma. Finalmente, argumentó que debe existir un acto oneroso y una relación de compra para que alguien sea considerado consumidor.

El **diputado señor Miguel Mellado,** comparte lo expresado por el diputado Winter en relación con la eliminación de la frase “acto jurídico oneroso”.

La **diputada señorita Daniella Cicardini**, solicitó al Ejecutivo una aclaración sobre la diferencia entre las definiciones de consumidores o usuarios y proveedores. Señaló que parece ser en la definición de proveedores donde surgen más casos específicos que requieren mayor precisión.

Por esta razón, consideró que el debate sobre estos detalles aún no corresponde dentro de la definición de consumidores y sugirió postergar la discusión hasta abordar el punto específico sobre proveedores.

La **diputada señora Flor Weisse,** enfatizó en que la regulación debe centrarse en la relación entre el consumidor y el proveedor, destacando que debe existir una contraprestación a cambio, ya sea mediante dinero o algún tipo de intercambio de bienes o servicios.

Señaló que una persona no puede ser considerada consumidor en situaciones donde no se genera esta relación comercial, como en casos de responsabilidad extracontractual, civil o penal dentro de un recinto privado. Mencionó, por ejemplo, los avisos en establecimientos que indican que no se hacen responsables por robos o pérdidas, destacando que estos casos no deberían ser competencia del SERNAC.

Desde su perspectiva como Ingeniera Comercial, sostuvo que sin una contraprestación no existe un consumidor y, por lo tanto, la eliminación de la frase “acto jurídico oneroso” no le parece adecuada.

El **Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera**, resaltó que el concepto de consumidor ha evolucionado considerablemente desde una perspectiva tanto jurisprudencial como doctrinaria, y que la indicación en discusión refleja esta evolución. Mencionó que la definición de consumidor, que también se entiende como usuario según la ley, incluye a personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes o servicios.

Además, explicó que la exigencia del acto jurídico oneroso deja fuera a los consumidores materiales, es decir, aquellas personas que, aunque disfrutan de un bien o servicio, no han pagado directamente por él. Como ejemplo, menciona a las personas afectadas por cortes injustificados de servicios como luz o agua, que, aunque no son los clientes directos que pagan, también son impactados por la falta del servicio.

También citó el caso de personas que visitan una tienda y sufren un accidente, como una caída debido a mal aseo. Estas personas, aunque no hayan realizado una compra, son consideradas consumidores en la jurisprudencia y la doctrina, ya que fueron atraídas al proveedor para un acto de consumo y, por tanto, merecen protección.

Por lo tanto, argumentó que, si se mantiene la exigencia del acto jurídico oneroso, se estaría restringiendo la protección únicamente a aquellos que realizaron el pago, dejando fuera a quienes, aunque no hayan hecho un pago, también se ven afectados por las acciones o infracciones del proveedor. En resumen, defendió una protección más amplia que incluya tanto a quienes pagan como a quienes disfrutan de los servicios o bienes y son afectados por fallas o daños.

La **diputada señora Gloria Naveillán**, expresó que, aunque puede entender la interpretación moderna planteada sobre la inclusión de personas que no compraron, pero disfrutaron de un servicio, sigue teniendo dudas sobre si el SERNAC debería intervenir en casos donde una persona simplemente visita un mall sin intención de comprar, solo para pasear. Argumentó que, en este tipo de situaciones, donde la persona no consumió nada y no realizó un acto de compra, no tiene sentido que el SERNAC defienda sus derechos, ya que su visita al mall no fue con el fin de adquirir un producto o servicio.

Considera que este tipo de casos, como el de alguien que se tropezó en el mall sin haber comprado, podría estar cubierto por otro tipo de legislación, pero no por el SERNAC, ya que la persona no generó una relación de consumo real.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto,** destacó que, hace algunas semanas, se aprobó de manera transversal una indicación de su autoría que establece que las microempresas y los emprendedores quedan exentos de las sanciones. Aclaró que, en este sentido, está de acuerdo con la medida, ya que proporciona una salvedad

para los emprendedores y las pequeñas empresas en relación con las sanciones que se podrían aplicar.

Puesto en votación **el numeral 1) del mensaje, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. En contra votan las y los diputados señores Alejandro Bernales, Christian Matheson, Miguel Mellado en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid, Gloria Naveillán en reemplazo del diputado señor Gonzalo De la Carrera y Flor Wiesse. Sin abstenciones. **(6-5-0).**

Puesta en votación **la indicación N°1, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (presidente) y Gonzalo Winter. En contra votan las y los diputados señores Christian Matheson, Miguel Mellado en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid, Gloria Naveillán en reemplazo del diputado señor Gonzalo De la Carrera y Flor Wiesse. Sin abstenciones. **(6-4-0).**

***

Se retoma la discusión de la **indicación N°2** de la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, que modifica el artículo 1° de la ley N°19.496, del siguiente tenor:

"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 del mismo bien en el respectivo establecimiento"."

Acto seguido, la propuesta recientemente descrita fue reemplazada, por sus autores, por el siguiente texto, como **indicación N° 2**:

"Para reemplazar en el artículo 1°, el numeral 8 de la ley N°19.496 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 los habituales del respectivo establecimiento. El descuento deberá calcularse respecto del menor precio del mismo bien o servicio dentro de los últimos 30 días.

Toda oferta deberá indicar el precio original del producto o servicio junto al precio rebajado.

El precio original se definirá como el precio más bajo que el producto o servicio haya tenido durante los 30 días anteriores al inicio de la promoción.

En la publicación o comunicación de la oferta deberá incluirse de forma clara y destacada el precio anterior y el precio rebajado.

En caso de que existan limitaciones de tiempo, cantidad o cualquier otra condición aplicable, estas deberán ser expresadas de manera visible en los términos de la promoción."."

Asimismo, las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniella Cicardini, Daniel Manouchehri y Gonzalo Winter, formularon la siguiente **indicación N°2-A:**

Para incorporar en el artículo 1°, numeral 8 de la ley N°19.496, la siguiente oración: A continuación del punto aparte: “Dicha oferta jamás podrá estar condicionada al uso de un determinado medio de pago”

La **diputada señorita Daniella Cicardini,** explicó, como autora de la indicación, que la indicación presentada, en conjunto con el diputado Manouchehri, tiene como objetivo regular la definición de oferta en la ley del consumidor, especialmente en eventos comerciales como el *Black Friday o Cyber Day,* donde a menudo los precios son inflados antes del evento para luego ofrecer un descuento falso. La indicación busca establecer que la oferta se entiende como una práctica comercial en la que se ofrecen bienes o servicios a precios rebajados temporalmente en relación con los precios habituales del establecimiento.

Destacó que el descuento debe calcularse en función del menor precio del mismo bien o servicio en los últimos 30 días. Este plazo de 30 días se toma como referencia por ser una práctica común en legislaciones comparadas, como en la Unión Europea y en países como Francia y el Reino Unido, que son líderes en la protección de los derechos del consumidor.

El objetivo es establecer transparencia en las ofertas, para que los consumidores puedan conocer claramente el precio original y el precio rebajado. La indicación establece que toda oferta debe incluir el precio original junto al precio rebajado y especificar si existen limitaciones de tiempo, cantidad u otras condiciones aplicables.

Recalcó que, aunque puede parecer obvio lo que están definiendo, es crucial que la oferta sea bien comunicada al consumidor y que haya claridad en la información que se publica, buscando evitar la publicidad engañosa.

La **Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señorita Javiera Petersen,** mencionó estar de acuerdo con la primera parte de la indicación, mencionada por la diputada Cicardini, que busca alinear las prácticas con los estándares internacionales y garantizar que una oferta signifique realmente un beneficio para los consumidores. En cuanto a la segunda parte, relacionada con los ejemplos mencionados por el diputado Manouchehri, consideró que se refiere a una práctica conocida como publicidad engañosa, que no debe permitirse.

Sin embargo, señaló que podría haber un espacio de interpretación en el que las ofertas estén vinculadas a servicios financieros, como cuando una institución bancaria financia una oferta, y el consumidor debe adquirir también un servicio financiero para acceder a la promoción. A pesar de entender que estas ofertas pueden ser beneficiosas, sugirió que, con la redacción actual de la indicación, podría impedirse que un banco o institución financiera se involucre en la financiación de la oferta de manera que confunda al consumidor.

Por último, se mostró a favor de la primera parte de la indicación, pero prefiere no innovar o avanzar con la segunda parte debido a los posibles efectos indeseados que podrían surgir en este contexto.

Puesta en votación **la indicación N°2, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto y Gonzalo Winter. En contra vota el diputado señor Eduardo Durán. Se abstiene la diputada señora Flor Weisse. **(6-1-1).**

***

Se dio lectura al numeral 2) del mensaje:

"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".

Al numeral 2) el diputado señor Boris Barrera formuló la siguiente **indicación N°3:**

"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"."

Puesta en votación **la indicación N°3, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto y Gonzalo Winter. En contra votan el y las diputadas señoras Sofía Cid, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(6-3-0).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el numeral 2) del mensaje por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura a **la indicación N°3-A,** formulada por los y las diputadas señoras Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Joanna Pérez, Victor Pino y Jorge Saffirio, del siguiente tenor:

Para agregar un artículo 12F, nuevo al DFL 3 de 2019 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

"Artículo 12F.- Los proveedores que comercialicen vehículos motorizados usados deberán informar la antigüedad, kilometraje, precio y otras circunstancias relevantes del respectivo vehículo.

El vehículo deberá ajustarse a la descripción proporcionada por el proveedor, ya sea en documentos, publicidad, comunicaciones verbales o cualquier información suministrada antes de la compraventa.

En estos casos serán aplicables las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, y no regirá lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de esta ley."

Puesto en votación **la indicación N°3-A, se aprueban por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto, Flor Weisse y Gonzalo Winter **(9-0-0).**

***

Se dio lectura a **la indicación N°22,** formulada por los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Victor Pino, del siguiente tenor:

“Para incorporar un artículo 17 O nuevo, del siguiente tenor:

“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.

Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.”.”

Sus autores la retiran.

***

Se dio lectura a **la indicación N°22-A,** formulada por la diputada señora Joanna Pérez, del siguiente tenor:

“Para incorporar un artículo 17 O nuevo, del siguiente tenor:

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 costo total de la operación de crédito respecto del mismo bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta.”.”

Su autora la retira.

***

Se dio lectura a **la indicación N°23,** formulada por la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:

“Para incorporar en el artículo 18 de la ley N°19.496, el siguiente inciso segundo nuevo:

“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.”.”

La propuesta recientemente descrita fue reemplazada, por sus autores, por el siguiente texto de **la indicación N°23-A**:

“Para incorporar en el artículo 18 de la ley N°19.496, el siguiente inciso segundo nuevo:

“En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor el menor precio del respectivo bien o servicio durante lo 30 días anteriores a la promoción.

Si el bien o servicio ha estado en el mercado durante un periodo inferior, se informará el menor precio que haya tenido durante ese periodo.

La infracción a esta norma será sancionada con una multa de 50 a 1000 UTM a beneficio fiscal.

Dicha multa no será aplicable tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo 2° de la ley N°20.416.”.”

Puesta en votación **la indicación N°23, se rechaza por no alcanzar el quorum de votación**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Daniel Manouchehri (presidente accidental) y Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto. En contra votan las y los diputados señores Alejandro Bernales, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Flor Weisse. Sin abstenciones. **(4-5-0).**

Puesta en votación **la indicación N°23-A, se rechaza por no alcanzar el quorum de votación**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Daniel Manouchehri (presidente accidental) y Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto. En contra votan las y los diputados señores Alejandro Bernales, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Flor Weisse. Sin abstenciones**. (4-5-0).**

***

Se dio lectura al numeral 29) del mensaje:

“Reemplázase el inciso final del artículo 56 por el siguiente:

“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.”.

Al numeral 29 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°11** que reemplaza todo el Título V de la ley del consumidor relativas al sistema de mediación individuales.

“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

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.

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.

Las mediaciones individuales serán gratuitas para los consumidores.

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.

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 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.

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.

El reglamento al que alude el artículo 56 l regulará las características que deberán contener los referidos contratos de prestación de servicios de mediación.

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 consumidores el listado de aquellos proveedores con los que mantienen una relación contractual, en los términos del inciso anterior.

Artículo 55 E.- La mediación no podrá recaer sobre los siguientes asuntos:

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.

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.

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.

Artículo 55 F.- 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, 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.

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.

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.

Si la infracción la cometieren las partes o aquellos terceros que han intervenido en el procedimiento, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.

Párrafo 2. De las instituciones registradas

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.

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 acrediten la creación, constitución u organización del mismo, así como la propuesta de reglamento interno que alude el artículo 56 B.

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.

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.

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.

Artículo 56 B.- Para su inscripción en el registro, las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán acompañar un reglamento interno que contenga, a lo menos, las siguientes materias:

a) La función de administrar las mediaciones que se sometan a su conocimiento en conformidad a la ley.

b) Una nómina de mediadores, que deberá estar compuesta por al menos cinco personas.

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.

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.

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 contemplar como mínimo las inhabilidades reguladas en el párrafo 3 del presente Título.

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.

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.

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.

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.

Articulo 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.

Articulo 56 D.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación inscritos serán eliminados del Registro por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo 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.

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.

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.

Se considerarán incumplimientos graves, que la asociación de consumidores o el 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.

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.

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.

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.

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, contados desde el cese de la relación contractual.

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.

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.

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.

Párrafo 3. De las personas mediadoras

Artículo 56 J.- Podrán desempeñarse como mediadores en las nóminas de las asociaciones de consumidores y centros de mediación inscritos, aquellas personas naturales que:

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.

b) Cuenten con experiencia profesional acreditable no inferior a cinco años.

c) Cuenten con conocimientos acreditables, capacitaciones o postítulos sobre procedimientos de mediación o en materia de protección al consumidor.

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.

e) No hayan sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

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.

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.

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.

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.

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.

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 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.

Párrafo 4. De las sesiones de mediación

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.

Artículo 56 M.- De los acuerdos logrados entre las partes en un proceso de mediación, 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.

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.

Asimismo, la mediación se entenderá terminada sin acuerdo en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Si alguno de los interesados, que ha concurrido a una o más sesiones, manifiesta su voluntad de retirarse de la mediación.
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.
c) Si en cualquier momento de la mediación, el mediador adquiere la convicción de que no se alcanzará un acuerdo.
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.

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.”.”.

Al numeral 29 del mensaje, la diputada señora Flor Weisse formuló la siguiente **indicación N°38:**

"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

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 presentación de un recurso judicial o una denuncia administrativa.

Las mediaciones serán voluntarias tanto para los consumidores como para los proveedores. Con todo, serán siempre gratuitas para los consumidores que participen como parte.

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.

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 un juicio posterior se regirá 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.

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 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.

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.

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 las partes respecto de aquellas. Este informe será público.

Artículo 55 E.- Podrán desempeñarse como mediadores en conformidad a esta ley aquellas personas naturales que:

1. Sean funcionarios que cumplan este rol e integren el Poder Judicial, según el estatuto respectivo; o
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.

La inscripción del mediador durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El mediador, según corresponda, será elegido de la nómina señalada, por el proveedor y el consumidor de común 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.

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.

Los recursos para el pago de los honorarios del mediador 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 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.

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 antecedente que razonablemente pueda ser

susceptible de afectar su imparcialidad o falta de idoneidad para desempeñar su cometido.

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.

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, procederá a una nueva designación de mediador.

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.”.

La **autora retira la indicación para reemplazarla por la indicación N°38-A que a continuación se describe.**

Al numeral 29 del mensaje, el y las diputadas señoras Sofía Cid, Cristián Moreira y Flor Weisse formularon la siguiente **indicación N°38-A:**

“Para reemplazar el artículo 55 C y 55 D propuestos, por los siguientes:

“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. En ausencia de una aceptación expresa del proveedor, la mediación no podrá llevarse a cabo.

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 de acudir ante asociaciones de consumidores o centros de mediación que no cuenten con contratos con un proveedor.

El reglamento al que alude el artículo 56 I regulará las características que deberán contener los referidos contratos de prestación de servicios de mediación.”.

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. En dicha identificación, deberán indicar de forma clara el derecho de acudir ante otras

organizaciones que se encuentren registradas, distinta de aquellas con las que mantengan una relación contractual.

Asimismo, los centros de mediación y asociaciones de consumidores registrados deberán mantener a disposición de los consumidores el listado de aquellos proveedores con los que mantienen una relación contractual, en los términos del inciso anterior.”.”

Al numeral 29 del mensaje, el diputado señor Gonzalo De la Carrera, formuló la siguiente **indicación N°39:**

“Agréguese la siguiente letra e) en el Artículo 56 J, pasando la actual e) a ser letra f), de acuerdo a lo siguiente:

e) No hayan actuado como mandatarios o litigantes en acciones dirigidas en contra de cualquiera de los interesados en el procedimiento de mediación.

La anterior prohibición rige desde doce meses anteriores al procedimiento de mediación en que interviene el profesional mediador incluido en la nómina.”

La **Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señorita Javiera Petersen**, indicó que a propósito del debate previo sobre la vía preferida y la competencia del Congreso para determinarla ha llevado a la conclusión de que los canales deben ser de libre elección para los consumidores. En este contexto, añadió, el proyecto de ley ofrece opciones y las indicaciones propuestas buscan diversificar las oportunidades para el reconocimiento jurídico de los derechos establecidos en la normativa.

Expresó que el diseño del proyecto plantea un sistema de mediaciones individuales a cargo de asociaciones de consumidores y centros de mediación registrados en el Ministerio de Economía. Este sistema será voluntario para todas las partes, gratuito para los consumidores y regulará aspectos clave como las obligaciones de información, asegurando que las personas conozcan las consecuencias de someterse a una mediación. Además, agregó, se establecen inhabilidades para mediadores y centros de mediación, así como obligaciones de confidencialidad, atendiendo a las recomendaciones de diversos expertos sobre la regulación de estos procesos.

Manifestó que las indicaciones propuestas refuerzan el principio de voluntariedad, garantizando que tanto consumidores como proveedores puedan ejercer este derecho con plena información. Asimismo, aclaró que los consumidores podrán acudir a cualquier Asociación de Consumidores o centro de mediación de su elección. En general, concluyó, las modificaciones acordadas buscan mejorar la redacción del proyecto para brindar mayor certeza a todas las partes involucradas en la protección de los derechos de los consumidores.

La **diputada señora Flor Weisse**, explicó que la indicación busca garantizar la voluntariedad del proveedor en el proceso de mediación, de modo que tanto el consumidor como el proveedor deben estar de acuerdo en participar. En caso contrario, se procede directamente al procedimiento sancionatorio. Además, amplía el alcance de los centros de mediación, permitiendo que los consumidores accedan a más opciones fuera de las establecidas en el contrato, incluyendo asociaciones de consumidores.

Añadió que, en la norma original del Ejecutivo, el proveedor estaba obligado a acudir a mediación. Sin embargo, con la indicación propuesta, el proveedor puede rechazar la mediación, lo que se alinea con el marco legal vigente.

El **Director del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera**, señaló que el proyecto de ley aclara que la mediación debe ser voluntaria tanto para el consumidor como para el proveedor. En la regulación actual, el proveedor puede ofrecer un sistema alternativo de resolución de controversias una vez que surge el conflicto, lo que implica su disposición a participar. Sin embargo, no se exige un consentimiento expreso del proveedor, ya que el consumidor también puede proponer la mediación y, si el proveedor la acepta, se inicia el proceso.

Manifestó que la nueva redacción busca eliminar dudas interpretativas y reforzar el principio de voluntariedad para ambas partes, garantizando claridad en la aplicación de la norma.

Puesto en votación **la indicación N°11 del Ejecutivo junto a la indicación N°38-A del y las diputadas señoras Sofía Cid, Cristián Moreira y Flor Weisse, se aprueba por la mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto, Flor Weisse y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstiene el diputado señor Daniel Manouchehri (presidente accidental). **(9-0-1).**

Puesto en votación **la indicación N°39 del diputado señor Gonzalo De la Carrera, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor Alejandro Bernales, Sofía Cid, Cristián Moreira, Daniel Manouchehri (presidente accidental) y Flor Weisse. Votan en contra la y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo y Gonzalo Winter. Se abstienen la y el diputado señor Eduardo Durán y Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto. **(5-3-2).**

***

Se dio lectura a **la indicación N°4** formulada por la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:

“Para modificar el artículo 3°, inciso primero de la ley N°19.496, incorporando la siguiente letra g) nueva:

“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.”

Sus autores la retiran para reemplazarla por la siguiente propuesta.

Se dio lectura a **la indicación N°1-B** formulada por las diputadas señoras Ana María Bravo, Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:

“Para modificar el art. 3, inciso primero de la ley N°19.496, incorporando la siguiente letra g) nueva:

“A recibir la entrega del producto o la prestación del servicio contratado dentro del plazo convenido. En caso de incumplimiento, el proveedor deberá compensar al consumidor de acuerdo con las reglas generales.”.”

La **diputada señorita Daniella Cicardini,** expresó que el cumplimiento en la entrega del producto o la prestación del servicio dentro del plazo convenido es un derecho básico del consumidor. En caso de incumplimiento, agregó, el proveedor deberá compensar al consumidor conforme a las reglas generales, sin introducir cambios en la normativa vigente. Esto también se aplica cuando un producto es entregado en malas condiciones, añadió.

Señaló que la indicación busca responder a la realidad actual, especialmente en Chile, donde la pandemia aceleró la adopción del comercio digital. Dado que las regulaciones actuales no protegen adecuadamente al consumidor en este contexto, la propuesta pretende cubrir este vacío legal y fortalecer sus derechos en las compras por Internet.

Puesto en votación **la indicación N°1-B, se aprueban por mayoría de votos.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto, Gonzalo Winter y Flor Weisse. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Sin abstenciones. **(9-1-0).**

Se le da lectura a **la indicación N°1** formulada por el Ejecutivo, del siguiente tenor:

“Para agregar el siguiente numeral 4, nuevo, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

“4) Modifícase el artículo 3, de la siguiente manera:

a) Incorpórase, en el inciso primero, el siguiente literal g), nuevo:
“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.
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.”.

b) Elimínase, en el inciso segundo, el literal g), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.”.

Luego, se dio lectura a **la indicación N°5** de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:

“Incorpórase, en el inciso primero del artículo 3, el siguiente literal g), nuevo:

“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.

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.

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.”.

La Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño, señorita Javiera Petersen, precisó que el Ejecutivo respalda esta redacción, ya que los dos primeros párrafos son idénticos a su propuesta original. La última parte refuerza la protección al consumidor al garantizar que cualquier compensación otorgada no limite otros derechos que pudiera ejercer en el marco del título cuarto sancionatorio. En este sentido, la modificación busca fortalecer las garantías para el consumidor, y cuenta con el acuerdo del Ejecutivo, añadió.

Puesto en votación **la indicación N°1b) del Ejecutivo junto a la indicación N°5 de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, se aprueban por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto, Gonzalo Winter y Flor Weisse. **(10-0-0).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente la indicación N°1a) del Ejecutivo por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura a **la indicación N°14** formulada por los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino:

“Para incorporara un artículo 12 E nuevo.

“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.”.

El **diputado señor Miguel Ángel Calisto**, expresó que se debe reconocer que las empresas, especialmente las compañías aéreas, han incurrido en arbitrariedades y abusos, afectando a los consumidores. Si bien algunas ofrecen información y compensaciones, otras no disponen de personal adecuado ni comunican oportunamente a los pasajeros sobre problemas como retrasos o pérdidas de vuelos. Esto afecta particularmente a adultos mayores y personas que han adquirido sus pasajes con esfuerzo, agregó.

Además, añadió, la confianza en las plataformas digitales se ve afectada en estas situaciones, ya que la falta de atención presencial y la ineficacia de los call centers dejan a los pasajeros sin respuestas. Planteó la necesidad de exigir la presencia de personal capacitado en ciertos casos, especialmente cuando los problemas se presentan a destiempo, asegurando que los pasajeros reciban una atención acorde con la legislación vigente.

Puesto en votación **la indicación N°14 de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, se aprueban por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto, Gonzalo Winter y Flor Weisse. **(10-0-0).**

***

Se dio lectura a **la indicación N°24** formulada por los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouhehri, Christian Matheson y Jaime Sáez, y la diputada señora Javiera Morales:

"Agréguese un nuevo inciso tercero y cuarto al artículo 23 bis en la ley Nº19.496, del siguiente tenor:

"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.

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 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".".

Sus autores la reemplazan por la siguiente propuesta N°24-A.

Se dio lectura a **la indicación N°24-A** formulada por los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouhehri, Christian Matheson y Jaime Sáez, y la diputada señora Javiera Morales:

"Agréguese un nuevo inciso cuarto y quinto al artículo 23 bis en la ley Nº19.496, del siguiente tenor:

"Sin perjuicio de lo anterior, los proveedores deberán embarcar de manera prioritaria al pasajero que se encuentre ate una emergencia médica, debidamente acreditada, y deba recibir atención en un centro de salud en otra ciudad, pudiendo incluir un acompañante en caso de requerir asistencia. En caso de denegación del derecho de embarque prioritario, este deberá ser informado en el mismo sentido que el inciso primero del presente artículo.

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 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".".

Puesto en votación **la indicación N°24-A de los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouhehri, Christian Matheson y Jaime Sáez, y la diputada señora Javiera Morales, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron las y los diputados señores Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Flor Weisse. **(4-0-6).**

***

Se dio lectura a **la indicación N°25** formulada por la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri:

"Incorpórese el art. 23 ter a la ley N°19.496, del siguiente tenor:

"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 efecto el contrato y recibir el reembolso especial, sin penalización."."

La **diputada señorita Daniella Cicardini,** expresó que la norma propuesta busca equiparar los derechos de los pasajeros aéreos con los de los pasajeros de buses, abordando los abusos en la sobreventa de vuelos. Actualmente, agregó, si un pasajero no puede viajar por cualquier motivo, no tiene la posibilidad de anular su viaje y recuperar su dinero, mientras que las aerolíneas continúan operando vuelos llenos debido a la sobreventa.

Señaló que la propuesta establece, al igual que en el transporte en buses, que los pasajeros puedan solicitar un reembolso. Mientras que en los buses este derecho se aplica con un plazo de hasta cuatro horas antes del viaje, en el caso de los vuelos se amplía a ocho horas, permitiendo la devolución del 85% del valor del pasaje.

Puesto en votación **la indicación N°25 de la diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación**. Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo, Daniel Manouchehri (presidente accidental), Joanna Pérez en reemplazo del diputado señor Miguel Ángel Calisto y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron las y los diputados señores Alejandro Bernales, Sofía Cid, Eduardo Durán, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín y Flor Weisse. **(5-0-5).**

***

Se dio lectura al numeral 14 del mensaje:

"Incorpórase el siguiente artículo 28 C, nuevo:

"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.".

Al artículo 28C, la diputada señora Ana María Bravo, formuló la siguiente **indicación N°26:**

"Para incorporar el siguiente artículo 28 C, nuevo:

"Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice, naturalice 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."."

Al artículo 28C, el diputado señor Gonzalo De la Carrera, formuló la siguiente **indicación N°27:**

"Intercálese en el Artículo 28 C, el siguiente contenido ennegrecido y subrayado:

"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 también aquel contenido publicitario que ridiculice los símbolos patrios, cualquier credo religioso o idea política"."

Al artículo 28C, la diputada señora Gloria Naveillán, formuló la siguiente **indicación N°27-A:**

"Para agregar un inciso segundo en el nuevo artículo 28C:

"Misma infracción aplicará para aquel contenido publicitario que ridiculice los símbolos patrios, cualquier credo religioso o idea política".

Puesto en votación **la indicación N°26 de la diputada señora Ana María Bravo, se aprueba por la mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Daniel Manouchehri (presidente accidental) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron los y las diputadas señoras Sofía Cid, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Joanna Pérez en reemplazo del diputado Miguel ángel Calisto y Flor Weisse. **(5-0-4).**

Puestas en votación **la indicación N°27 del diputado señor Gonzalo De la Carrera junto a la indicación N°27-A de la diputada señora Gloria Naveillán, se rechazan por no alcanzar el quorum de aprobación**. Votan a favor el y las diputadas señoras Sofía Cid, Cristian Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Joanna Pérez en reemplazo del diputado Miguel ángel Calisto y Flor Weisse. Votan en contra los diputados señores Alejandro Bernales y Gonzalo Winter. Se abstuvieron la y los diputados señores Boris Barrera, Ana María Bravo y Daniel Manouchehri (presidente accidental). **(3-2-3).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el numeral 14 del mensaje por ser incompatible con lo aprobado.

***

Se dio lectura al numeral 12 del mensaje, respecto al artículo 24 de la ley N° 19496:

"12) Modifícase el artículo 24, de la siguiente manera:

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".

b) Reemplázase el inciso tercero, por el siguiente:

"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.".

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 Consumidor".

d) Elimínase en el literal c) del inciso cuarto, luego de la expresión "el procedimiento sancionatorio", (sic) la expresión "administrativo"."

Puesto en votación **el numeral 12 del mensaje, se aprueba por mayoría de votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson. **(6-1-1).**

***

Se dio lectura al numeral 15 del mensaje, respecto al artículo 34 de la la ley N° 19496:

"15) Reemplázase, en el artículo 34, la expresión "del denunciante" por la expresión "de parte interesada"."

Al numeral 15, el diputado señor Gonzalo De la Carrera, formuló la siguiente **indicación N°28:**

28) Del diputado señor Gonzalo De la Carrera:

Intercálese en el Artículo 34, las siguientes palabras ennegrecidas y subrayadas:

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 contadas desde el requerimiento formal."

Por ser compatible ambos textos y estar todos de acuerdo, se acordó someterlos a votación de manera conjunta.

Puestos en votación **el numeral 15 del mensaje y la indicación N°28, se aprueban por mayoría de votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Sin abstenciones. **(8-1-0).**

***

Por tratarse de ajustes formales a las mediaciones, así como referencias cruzadas, para hacer consistente el texto de la ley con lo ya aprobado, se acordó someter a discusión y posterior votación conjunta lo siguiente:

Se dio lectura al numeral 5 del mensaje, respecto al artículo 8 de la la ley N° 19496:

5) Reemplázase el literal h) del artículo 8° por el siguiente:

"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;"."

Al numeral 5, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°2:**

2)Para reemplazar el actual numeral 5, que ha pasado a ser 6, por el siguiente:

"6) Reemplázase el literal h) del artículo 8°, por el siguiente:

"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."."

Al numeral 5, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, formularon la siguiente **indicación N°7:**

Para reemplazar el numeral 5 del proyecto de ley por el siguiente:

"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 artículo segundo de la ley N°20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;"."

Luego, para agregar los **numerales 12 y 13 nuevos al mensaje, respecto al artículo 17B y 17H de la ley N°19496, el Ejecutivo formuló la siguiente indicación N°6**:

“6) Para agregar los siguientes numerales 12 y 13, nuevos, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

12) Elimínase la letra f) del artículo 17 B, readecuando el orden correlativo del literal siguiente.

13) Elimínase el inciso tercero del artículo 17 H.”.

Para incorporar un **numeral 37 al mensaje, respecto al artículo 62 de la Ley N° 19.496, el Ejecutivo formuló la siguiente indicación N°14:**

“14) Para incorporar un numeral 37, nuevo, en el siguiente sentido:

37) Elimínase, en el inciso segundo del artículo 62, el numeral 4.”.

Puestas en votación las **indicaciones números 7, 6 y 14, se aprueban por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. **(9-0-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente la indicación N°2 del Ejecutivo.**

***

Se dio lectura al numeral 6 del mensaje:

“6) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:

“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.

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.

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.

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.”.”

Al numeral el 6 del mensaje el diputado señor Gonzalo De la Carrera formula la **indicación N°8:**

8) Incorpórase el siguiente artículo 11 quater, nuevo:
“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.

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.

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.

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.

Toda vez que aseguraba la idoneidad como mediador de las Asociaciones de Consumidores y la regulación de su forma de financiamiento.”,

Al numeral el 6 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino, formularon la **indicación N°9:**

9) Para reemplazar en el inciso tercero del artículo 11 quáter nuevo, establecido en el numeral 6 del proyecto de ley, la palabra “podrán” por la palabra “deberán”.

Puestos en votación **el numeral 6 del mensaje junto a la indicación N°8, se rechazan por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. **(0-9-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente rechazado, **se rechaza reglamentariamente la indicación N°9** de los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Víctor Pino,

***

Al numeral 8 del artículo 1 de la ley N° 19.496, la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, formularon la **indicación N°2:**

2) 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 del mismo bien en el respectivo establecimiento".

Sus autores la retiran.

Luego, al numeral 8 del artículo 1 de la ley N° 19.496, las diputadas señoras Ana María Bravo y Daniella Cicardini, y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri y Gonzalo Winter, formularon la **indicación N°2.1:**

2.1) A continuación del punto aparte agregar lo siguiente:

"Dicha oferta jamás podrá estar condicionada al uso de un determinado medio de pago".

El diputado señor **Daniel Manouchehri**, como uno de los autores de la indicación, expuso que el Ejecutivo indicó que no se debía innovar en la definición de la oferta. Sin embargo, se agregó un aspecto considerado relevante: evitar que las ofertas se condicionaran a una forma específica de pago. Agregó que, en la práctica común donde a los consumidores se les ofrece un descuento significativo, como un 50%, pero solo si utilizan la tarjeta de la tienda.

En consecuencia, señaló que muchas personas deben solicitar la tarjeta, endeudarse y, posteriormente, terminar pagando un precio mucho mayor debido a los altos intereses, que suelen ser más elevados que los de una tarjeta bancaria. Esta situación fue calificada como una forma de engaño, un incentivo al endeudamiento y una discriminación. Por ello, propuso que no se permitan descuentos sujetos exclusivamente al uso de un medio de pago cuando este implique la celebración de una operación de crédito en cuotas.

Por lo anterior, los autores **la retiran** para reformularla por la siguiente **indicación N°2A), presentada por las diputadas señores Ana María Bravo y Daniela Cicardini, y el diputado señor Daniel Manouchehri.**

2A) Para incorporar en el numeral 8 del artículo 1 de la LPDC, un nuevo inciso final:

"No se podrá ofrecer descuentos asociados exclusivamente al uso de un determinado medio de pago, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en cuotas, conforme a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 17H de esta ley."

Puesta en votación **la indicación 2A), se rechaza por no alcanzar el quorum de votación para su aprobación.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera y Daniel Manouchehri. Votan en contra los y la diputada señora Sofía Cid,

Eduardo Durán, Christian Matheson. Se abstuvieron los diputados señores Alejandro Bernales y Victor Pino (Presidente). **(2-3-2).**

***

Se dio lectura al numeral 17 del mensaje:

"17) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

"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 obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra los que resulten responsables."."

Al numeral 17 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°30:**

"30) Para reemplazar el actual numeral 17, que ha pasado a ser 19, por el siguiente:

"19) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

"Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la 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."."

La **asesora de la División de Competencia y Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, señora Josefa Vicencio,** explicó que la propuesta busca establecer la responsabilidad del intermediario en las transacciones entre un vendedor y un consumidor. Señaló que, cuando Mercado Libre vende productos propios, actúa como un proveedor común bajo la ley del consumidor. No obstante, cuando opera como intermediario, la propuesta pretende ampliar su responsabilidad en ese rol, agregó.

Precisó que esta responsabilidad sería únicamente de carácter civil y no contravencional. Esto implica que Mercado Libre no sería sancionado con multas por las acciones de los proveedores que utilizan su plataforma, añadió. Sin embargo, indicó, en casos como la devolución de dinero por productos defectuosos, la empresa tendría que responder ante el consumidor y luego recuperar el costo del proveedor real.

Finalmente, expresó que, el propósito de la medida es simplificar el proceso para el consumidor, quien interactúa directamente con la plataforma al realizar una compra, dejando en manos de esta la gestión posterior con el vendedor.

Puesto en votación **la indicación N°30, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron los diputados señores Alejandro Bernales y Eduardo Durán. **(7-0-2).**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el numeral 17 del mensaje.**

***

Se dio lectura al numeral 11 del mensaje:

"11) Modifícase el artículo 17 A, de la siguiente manera:

a) Incorpórase, en el inciso tercero (sic) (segundo), luego del punto final que pasa a ser una coma, la siguiente frase:

"de manera inequívoca, destacada, y fácilmente accesible. Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán ser puestos a disposición del consumidor para dar por terminada la relación de consumo.".

b) Reemplázase el inciso cuarto (sic) (tercero) por el siguiente: (incorpórase el siguiente inciso cuarto nuevo)

"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."

Al numeral 11 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°5:**

Para reemplazar, en el literal b) del actual numeral 11, la expresión "Reemplázase" por "Incorpórase".

Al numeral 11 del mensaje, los diputados señores Miguel Ángel Calisto y Victor Pino, formularon la siguiente **indicación N°21:**

21) Para reemplazar el literal a) del numeral 11 por el siguiente:

"a) Incorpórase, en el inciso tercero, luego del punto final que pasa a ser seguido, la siguiente frase:

"Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán estar igualmente disponibles, de forma destacada, inequívoca y fácilmente accesible, para que el consumidor pueda dar por terminada la relación de consumo".

El **asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño,** señaló que el texto del mensaje y las indicaciones al mismo tienen como objetivo permitir que el término de los contratos, y de las suscripciones, se deba realizar del mismo modo en las que se contrataron.

Agregó que el problema que busca resolver esta medida es que muchas veces existen suscripciones que uno las puede contratar a uno, dos clics, o de forma realmente muy sencilla, pero para terminarla y para desuscribirse es muy complejo, es muy costoso, puede requerir correos electrónicos llamados, o incluso la presencia física en establecimientos del comercio, entonces esta modificación lo que busca es obligar

que existan los mismos medios para terminar los contratos que aquellos que fueron para iniciarlos.

Al ser compatibles, el texto propuesto por el mensaje junto a las indicaciones formuladas al respecto, se acordó votarlos conjuntamente.

Puestos en votación conjunta **el numeral 11 del mensaje junto a las indicaciones N°5 y N°21, se aprueban por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(9-0-0).**

***

Se dio lectura al numeral 4 del mensaje:

"4) Modifícase el inciso primero del artículo 3° bis, de la siguiente manera:

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.

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,".

c) Agrégase, en el literal b), el siguiente párrafo tercero, nuevo, pasando el actual párrafo tercero a ser el párrafo cuarto, y así sucesivamente

"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 entrega del dinero al consumidor hasta que hayan transcurrido 24 horas desde el momento de la aceptación de la operación por parte de éste."."

Al numeral 4 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°6:**

6) Para reemplazar el actual numeral 4, que ha pasado a ser 5, por el siguiente:

"5) Modifícase el artículo 3° bis, de la siguiente manera:

a) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso primero:

i. Sustitúyese la frase "recepción del producto o" por la frase "recepción del producto,".

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".

iii. Reemplazáse los párrafos tercero a sexto del literal b) por los siguientes:

"En las operaciones de crédito de dinero ofrecidas por el proveedor, que no hayan sido previamente solicitadas 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.

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.

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 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.”.

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.”.

c) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

“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.”.”

El **asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño,** explicó que el artículo 3 bis de la ley vigente regulaba el derecho a retracto en la ley del consumidor, permitiendo a las personas arrepentirse de compras realizadas a distancia.

Señaló que el proyecto de ley amplió este derecho a las operaciones de crédito y estableció un periodo de enfriamiento para cupos y créditos preaprobados no solicitados expresamente por el consumidor. En este contexto, el derecho a retracto permitió a los consumidores cancelar la solicitud de un crédito devolviendo el capital y los intereses en un plazo de 10 días, agregó.

Además, indicó, el periodo de enfriamiento estableció un lapso de 24 horas antes de la entrega de fondos cuando el crédito no había sido solicitado previamente por el consumidor. Con esta medida, añadió, se buscó evitar decisiones impulsivas, otorgando tiempo para evaluar las ofertas de crédito.

Expresó que las indicaciones del proyecto aclararon aspectos específicos, como el inicio del plazo de 10 días para ejercer el derecho a retracto, el cual

comenzó desde la entrega del dinero. Asimismo, explicó, se exceptuaron los cupos y créditos preaprobados, que contaron con un plazo de 24 horas para retractarse.

Finalmente, arguyó que, la norma realizó ajustes formales para corregir problemas de técnica legislativa, asegurando que el reglamento se refiriera al ejercicio general del derecho a retracto y no solo a un caso particular.

Puesta en votación **la indicación N°6, se aprueba por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(9-0-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el numeral 4 del mensaje.**

***

Se dio lectura al numeral 16 del mensaje:

“16) Modifícase el artículo 37, de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, 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 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.”.

b) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero a ser el inciso cuarto, y así sucesivamente:

“Los gastos relativos a las actuaciones de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.”.

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”.”

Al numeral 16 del mensaje, el Ejecutivo formulo la siguiente **indicación N°29:**

29) Para modificar el numeral 16, que ha pasado a ser 18, en el siguiente sentido:

a) Reemplázase el literal a), por el siguiente:

“a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, 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.”.”.

b) Agrégase, a continuación del literal c), el siguiente literal d), nuevo:

d) Reemplázase el inciso final, por el siguiente:

“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 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%.”.”.

El **asesor legislativo del Ministerio del Interior, señor Juan Ignacio Bugueño,** señaló que la ley vigente, en su artículo 37, regulaba la gobernanza extrajudicial de deudas de consumidores y establecía límites máximos a los gastos de cobranza que las empresas podían traspasar a los deudores.

Indicó que las indicaciones del proyecto buscan flexibilizar esta norma, considerando que dichos topes fueron fijados en 1997 y que, con los avances en tecnología y medios de comunicación, los costos de cobranza habían disminuido.

Para ello, agregó, se estableció una remisión a reglamento, permitiendo que este determinara los nuevos límites, siempre dentro del marco de los topes establecidos por la ley vigente. De aprobarse la indicación, el reglamento tendría margen para fijar parámetros y definir diversos aspectos de la regulación, garantizando que los nuevos topes fueran inferiores a los actuales.

Puesta en votación **el encabezado y las letras b) y c) del numeral 16 y la indicación N°29, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente) y Flor Weisse. Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Gonzalo Winter. **(8-0-1).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el resto del numeral 16 del mensaje.**

***

Se dio lectura a la indicación N°4 del Ejecutivo, que incorpora un artículo 12 bis nuevo a la ley N° 19.496:

4) Para reemplazar el actual numeral 7, por el siguiente:

"7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

"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.

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.".".

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°11:

11) Para reemplazar el actual numeral 7, por otro del siguiente tenor:

7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

"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.

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.

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.

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.

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."

La diputada señora Ana María Bravo, formuló la siguiente indicación N°12:

12) Para agregar, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis:

"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 situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

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.".

El **diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°13:**

13) Incorpórese los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto al artículo 12 bis, nuevo:

"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.

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.

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."

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°13A):

13A) Incorporar un nuevo artículo 12 bis del siguiente tenor:

"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 situación concreta relacionada con el ejercicio de sus derechos.

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.

"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 deberán proporcionar atención humana en sus canales para la recepción, registro, respuesta y reporte de reclamos. Los proveedores que no sean micro o pequeñas empresas, de acuerdo con la ley N° 20.416, 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.

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.

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.".

Puesta en votación **la indicación N°13A, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra las diputadas señoras Sofía Cid y Flor Weisse. Se abstuvieron los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. **(4-2-2).**

Puesta en votación **la indicación N°4 del Ejecutivo, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Victor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter. **(8-0-0).**

En consecuencia, por ser incompatible con los recientemente aprobado, **se rechazan reglamentariamente las indicaciones N°s 11 y 12.**

Puesta en votación **la indicación N°13, se aprueba por unanimidad**. Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Víctor Pino (Presidente). **(6-0-0)**

***

Se dio lectura el numeral 7 del mensaje:

7) Incorpórase en el artículo 12 los siguientes incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, nuevos:

"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.

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 correspondan, dentro del mismo plazo señalado en el inciso anterior.

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.

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 regulado en el párrafo 2° del Título IV.".

Al artículo 12 de la ley N° 19496, la diputada señorita Daniella Cicardini y el diputado señor Daniel Manouhehri, formularon la siguiente **indicación N°10:**

10) Para incorporar en el art. 12 de la ley N°19496, un nuevo inciso final del siguiente tenor:

"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."

Los autores la retiran.

Al artículo 12 de la ley N°19496, las diputadas señoras Ana María Bravo y Daniella Cicardini, y el diputado señor Daniel Manouhehri, formularon la siguiente **indicación N°10A:**

10A) Para incorporar en el art. 12 de la ley N°19496, un nuevo inciso final del siguiente tenor:

"Los proveedores deberán informar en sus páginas web 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 y en caso de reincidencia se prohibirá la participación de ese proveedor en futuras ofertas especiales de ventas por internet.

El deber de informar contemplado en el inciso anterior no se aplicará tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N°20.416."

Los autores la retiran.

La diputada señorita Daniella Cicardini y los diputados señores Alejandro Bernales y Daniel Manouchehri, formularon la siguiente indicación N°10B, que incorpora un articulo 35 bis nuevo en la ley N°19496:

"10B) Para incorporar un nuevo artículo 35 bis del siguiente tenor:

"Art. 35 bis. En las promociones u ofertas realizadas por medios electrónicos o a distancia se deberá informar al consumidor el menor precio del respectivo bien o servicio aplicado por el proveedor durante los 30 días anteriores a la promoción.

Si el bien o servicio ha estado en el mercado durante un periodo inferior, se informará el menor precio que haya tenido durante ese periodo.

La infracción a esta obligación será sancionada de conformidad a lo establecido en el artículo 24.

El deber de informar contemplado en el inciso anterior no se aplicará tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N°20.416."."

Puesta en votación **la indicación N°10B, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Víctor Pino (Presidente). Sin votos en contra. Se abstuvieron el diputado señor Christian Matheson y la diputada señora Flor Weisse. **(5-0-2).**

En consecuencia, se rechaza reglamentariamente el numeral 7 del mensaje.

***

Las diputadas señoras Ana María Bravo y Flor Weisse, y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Christian Moreira, Víctor Pino y Gonzalo Winter, formularon la siguiente indicación N°14A, que sustituye el artículo 15 B de la ley N°19496:

"14A) Para sustituir el artículo 15 B del Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2019 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de le Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por el siguiente:

"Artículo 15 B.- Los prestadores instituciones de salud, sean estos de carácter público o privado

Los prestadores institucionales de salud, sean éstos de carácter público o privado, no podrán realizar cobro alguno por los servicios de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de servicios de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas; o cuando estos sean utilizados por pacientes o familiares de pacientes, cuando los primeros se encuentren en tratamiento o internación en el recinto asistencial, así como en la asistencia a controles postoperatorios o indicados por el profesional a cargo del tratamiento.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo determinará mediante un reglamento el procedimiento, grado de consanguinidad y límites de uso, para dar cumplimiento a lo establecido en el inciso anterior."

Puesta en votación la indicación N°14A, se aprueba por mayoría de los votos. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente) y Flor Weisse. Sin votos en contra. Se abstuvieron los diputados señores Christian Matheson y Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. **(5-0-2).**

***

El diputado señor Alejandro Bernales, formuló la siguiente indicación N°14B, que agrega un numeral 7 nuevo al artículo 15 A de la ley N° 19496:

"14B) Agregase al artículo 15 A del Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2019 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de le Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, un numeral 7 nuevo del siguiente tenor:

"7.- El proveedor tendrá prohibido establecer estacionamientos reservados en favor de cualquier autoridad."

Puesta en votación **la indicación N°14B, se aprueba por unanimidad.** Votan las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid, Víctor Pino (Presidente) y Flor Weisse. **(7-0-0).**

***

Se dio lectura al numeral 10 del mensaje:

"10) Incorpóranse, en el artículo 16, los siguientes literales i), j), y k), nuevos

"i) Faculten al proveedor a hacer exigibles totales 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.

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.

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.".

Al numeral 10 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°15:**

"15) Para modificar el actual numeral 10 en el siguiente sentido:

a) Reemplazase el literal i) por el siguiente:

"i) Faculten al proveedor a hacer exigibles 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.".

b) Eliminase el literal j), readecuando el orden correlativo del literal siguiente."

Al numeral 10 del mensaje, el diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente **indicación N°16:**

"16) Para reemplazar, en el literal j) del número 10 del artículo único, el guarismo "20%" por "50%"."

Al numeral 10 del mensaje, el diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente **indicación N°17:**

"17) Para agregar un nuevo literal l) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:

"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."."

Al numeral 10 del mensaje, el diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente **indicación N°18:**

"18) Para agregar un nuevo literal m) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:

"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."."

Al numeral 10 del mensaje, el diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente **indicación N°19:**

"19) Para agregar un nuevo literal n) en el número 10 del artículo único, del siguiente tenor:

"n) Estipulen el pago de intereses sobre intereses"."

Se acordó votar de manera separada, por letra, el numeral 10 del mensaje y sus respectivas indicaciones.

Puesta en votación **la letra a) de la indicación N°15, se aprobó con la mayoría de votos.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Víctor Pino (Presidente). Sin votos en contra. Se abstuvieron los diputados señores Alejandro Bernales y Daniel Manouchehri. **(3-0-2)**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente la letra i) del numeral 10 del mensaje.**

Puesta en votación **la letra j) del numeral 10, se aprobó con la mayoría de votos.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales y Daniel Manouchehri. Votan en contra los diputados señores Víctor Pino (Presidente) y Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. Sin abstenciones. **(3-2-0)**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente la letra b) de la indicación N°15.**

Puesta en votación **la indicación N°16, se rechaza por no alcanzar el quorum de aprobación.** Vota a favor el diputado señor Daniel Manouchehri. Votan en contra los diputados señores Alejandro Bernales, Víctor Pino (Presidente) y Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. Se abstuvo el diputado señor Boris Barrera. **(1-3-1)**

Puesta en votación **la letra k) del numeral 10, se aprobó por unanimidad.** Votan los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente) y Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. **(5-0-0)**

Puesta en votación **la indicación N°17, se aprobó por unanimidad.** Votan los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente) y Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. **(5-0-0)**

Puesta en votación **la indicación N°18, se aprobó con la mayoría de votos.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Vota en contra el diputado señor Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid. **(4-1-0)**

El Ejecutivo expresó considerar inadmisible la indicación N°19, a lo que el presidente diputado señor Victor Pino, lo confirmó.

El diputado señor Daniel Manouchehri reclamó se someta a votación la admisibilidad de la indicación N°19.

Puesta en votación **la admisibilidad de la indicación N°19, se rechazó por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Votan en contra la y los diputados señores Alejandro Bernales, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Flor Weisse. **(3-3-0)**

En consecuencia, por rechazarse la admisibilidad de **la indicación N°19, se declara inadmisible.**

***

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°20, que agrega un numeral 10 nuevo al artículo 16 A de la ley N° 19496:

20) 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”.

Entendiendo el sentido y alcance de la indicación, la técnica legislativa debería ir en el orden de reemplazar la oración “este subsistirá” por la frase “con las restantes cláusulas”, la frase “el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato o hacerlo subsistir”.

Puesta en votación **la indicación N°20, se aprobó por unanimidad**. Votan la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente), Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Flor Weisse. **(6-0-0)**

***

El diputado señor Gonzalo Winter, formuló la siguiente indicación N°44, que agrega un numeral 10 nuevo al artículo 16 A de la ley N° 19496:

44) Para agregar un artículo 2, nuevo, pasando el artículo único a ser el artículo 1, del siguiente tenor:

Artículo 2. Modifíquese el artículo 9 de la ley 18.010:

(i) Suprímase del inciso primero la frase “Podrá estipularse el pago de intereses sobre intereses, capitalizándolos en cada vencimiento o renovación.”

(ii) Suprímase el inciso tercero”

El Ejecutivo expresó considerar inadmisible la indicación, por estar fuera de las ideas matrices del proyecto de ley en discusión, a lo que el presidente diputado señor Victor Pino, lo confirmó.

El diputado señor Daniel Manouchehri reclamó se someta a votación su admisibilidad.

Puesta en votación **la admisibilidad de la indicación N°44, se rechazó por no alcanzar el quorum de aprobación.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Votan en contra la y los diputados señores Alejandro Bernales, Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Flor Weisse. **(3-3-0)**

En consecuencia, **por rechazarse su admisibilidad, se declara inadmisible.**

***

Se dio lectura al numeral 13 del mensaje:

"13) Modifícase el artículo 26, de la siguiente manera:

a) Elimínase, en el inciso segundo, luego de la oración "por el inicio de oficio de un procedimiento", la expresión "administrativo".

b) Reemplázase el inciso final por el siguiente:

"Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria del tribunal competente."."

Al numeral 13, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°7:**

7) 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:

"a) Intercálase, en su inciso primero, entre las expresiones "Las" y "acciones que persigan la responsabilidad contravencional", la expresión "denuncias y".

c) 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 corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo 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."."

Puesta en votación **la letra b) del numeral junto a la indicación N°7, se aprueban por unanimidad.** Votan la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro

Bernales, Daniel Manouchehri, Víctor Pino (Presidente), Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Flor Weisse. **(6-0-0)**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente la letra a) del numeral 13 del mensaje.**

***

Al artículo 50 H de la ley N° 19496, se formularon las siguientes indicaciones:

La diputada señorita Daniela Cicardini y el diputado señor Daniel Manouchehri, formularon la siguiente indicación N°35:

"35) Reemplázase en el artículo 50 H inciso quinto de la ley N°19.496, la palabra "podrá" por "deberá"."

La **diputada señora Ana María Bravo, formuló la siguiente indicación N°36:**

"36) Para agregar en el inciso sexto del artículo 50 H, luego del punto final que pasa a ser seguido, la oración: "Declarada la responsabilidad infraccional del proveedor, éste deberá pagar las costas del proceso al demandante."."

Puestas en votación **las indicaciones N°s 35 y 36, se aprobaron por mayoría de votos.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Votan en contra el diputado señor Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y la diputada señora Flor Weisse. **(4-2-0)**

***

Se dio lectura al numeral 27 del mensaje:

"27) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:

"Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto 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%."."

Al numeral 27 del mensaje, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°9:**

9) 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:

“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto 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%.”.”.

Puesta en votación **la indicación N°9, se aprueba por mayoría de votos**. Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Sin votos en contra. Se abstuvieron el diputado señor Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y la diputada señora Flor Weisse**. (4-0-2)**

En consecuencia, por ser incompatible con lo recientemente aprobado, **se rechaza reglamentariamente el numeral 27 del mensaje.**

***

Al artículo 53 C de la ley N° 19496, el Ejecutivo formuló la siguiente indicación N°10:

10) Para agregar el siguiente numeral 30, nuevo, readecuando el orden correlativo de los numerales siguientes:

“30) Incorpórase, en el inciso primero del artículo 53 C, la siguiente letra f), nueva:

“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.”.”.

Puesta en votación **la indicación N°10, se aprueba por mayoría de votos.** Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri y Víctor Pino (Presidente). Votan en contra el diputado señor Benjamín Moreno en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y la diputada señora Flor Weisse. Sin abstenciones**. (4-2-0)**

***

Artículos transitorios.

Se dio lectura al artículo primero transitorio:

“Artículo primero transitorio.- La presente ley entrará en vigencia luego de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.”

Al artículo primero transitorio, los diputados señores Boris Barrera, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino y Gonzalo Winter, formularon la siguiente **indicación N°44A:**

"Para agregar un nuevo inciso segundo al artículo primero transitorio del siguiente tenor:

"Con todo, las nuevas letras e) del artículo 2, g) del artículo 3, l) y m) del artículo 16, los nuevos artículos 12F, 15A y 28C, así como las modificaciones al inciso segundo del artículo 24, entrarán en vigencia luego de cuatro meses desde su publicación en el Diario Oficial."."

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau** expuso que el plazo establecido en el primer inciso es relativamente estándar en este tipo de proyectos de ley. Sin embargo, consideró que algunos temas, surgidos a partir de indicaciones de diputados y diputadas, podrían adelantarse debido a su naturaleza. Propuso reducir el plazo de aplicación de doce a cuatro meses tras la publicación de la ley. Luego, mencionó algunas de las disposiciones incluidas, como la obligación de proveedores de cumplir con los plazos de entrega, la incorporación de nuevos casos de cláusulas abusivas, la regulación de llamadas no deseadas y descargas de aplicaciones, la extensión de la ley del consumidor a actos preparatorios de compra-venta de viviendas, la ampliación de la garantía legal para vehículos usados, la prohibición de estacionamientos reservados para autoridades y la regulación de publicaciones sexistas, entre otras.

Puesto en votación **el artículo primero transitorio junto a la indicación N°44A, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri y Victor Pino (Presidente). Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson. **(6-0-1)**

***

Se dio lectura al artículo segundo transitorio:

"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:

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 publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

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.

c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

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."

Al artículo segundo transitorio, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°15:**

"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"."

Al artículo segundo transitorio, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°16:**

"Para intercalar, en el inciso segundo, a continuación de la expresión "párrafo 3°", la expresión "del Título IV"."

Puesto en votación **el artículo segundo transitorio junto a la indicación N°15, se aprueban por mayoría de los votos**. Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri y Victor Pino (Presidente). Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson. **(6-0-1)**

Puesta en votación **la indicación N°16, se aprueban por mayoría de los votos**. Votan a favor las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvieron los diputados señores Henry Leal en reemplazo de la diputada señora Flor Weisse y Christian Matheson. **(9-0-2)**

***

Se dio lectura al artículo tercero transitorio:

"Artículo tercero transitorio.- Los procedimientos consagrados en los actuales 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.

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."

Al artículo tercero transitorio, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°17:**

"Para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la frase "Los procedimientos consagrados en los actuales párrafos 2° y 3°", la expresión "del Título IV"."

Puesto en votación **el artículo tercero transitorio junto a la indicación N°17, se aprueban por mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Sin votos en contra. Se abstuvo el diputado señor Christian Matheson. **(7-0-1)**

***

Para agregar un artículo cuarto transitorio nuevo, el Ejecutivo formuló la siguiente **indicación N°45:**

"Artículo cuarto transitorio.- 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.".

En el mismo sentido, para agregar un artículo cuarto transitorio nuevo, los diputados señores Boris Barrera, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino y Gonzalo Winter, formularon la siguiente **indicación N°45A:**

"Artículo cuarto transitorio.- Las modificaciones a los artículos 3 bis, 16 letras i), j) y k), y 37 que introduce la presente ley, regirán para los contratos celebrados con posterioridad a su entrada en vigencia.".

El **diputado señor Gonzalo Winter**, como autor de la indicación, señaló que las medidas financieras incorporadas en el proyecto, a través de los artículos 3 bis, 16 letras i), j) y k), y el artículo 37, aplicarán únicamente a los contratos celebrados después de la entrada en vigencia de la ley. Explicó que esta disposición otorga mayor seguridad jurídica y respeta la regla general sobre la entrada en vigencia de este tipo de normas.

El **Ministro de Economía, Fomento y Turismo, don Nicolás Grau** manifestó estar de acuerdo con la indicación de los parlamentarios.

Puesta en votación **la indicación N°45A, se aprueba por mayoría de los votos**. Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Eduardo Durán, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra la diputada señora Sofía Cid y el diputado señor Christian Matheson. Se abstuvo el diputado señor Miguel Ángel Calisto. **(7-2-1)**

En consecuencia**, por ser incompatible con lo aprobado, se rechaza reglamentariamente la indicación N°45.**

***

Se dio lectura al artículo cuarto transitorio, que pasó a ser quinto transitorio:

"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:

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, 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.

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

3. La determinación del número de funcionarios que serán incorporados por estamento, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso.

4. Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije.

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

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 laboral del personal.

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.

c) Las y los funcionarios conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, así como también el tiempo computable para dicho reconocimiento."

Puesto en votación **el artículo cuarto transitorio, que pasó a ser quinto, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra la diputada señora Sofía Cid y los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. Sin abstenciones. **(7-3-0)**

***

Se dio lectura al artículo quinto transitorio, que pasó a ser sexto transitorio:

"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."

Puesto en votación **el artículo quinto transitorio, que pasó a ser sexto, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra la diputada señora Sofía Cid y los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. Sin abstenciones. **(7-3-0)**

***

Para agregar un artículo quinto transitorio nuevo, las y los diputados señores Boris Barrera, Miguel Ángel Calisto, Daniella Cicardini, Daniel Manouchehri, Christian Matheson y Javiera Morales, formularon la siguiente **indicación N°46:**

“Artículo quinto transitorio.- La modificación al artículo 23 bis comenzará a regir transcurridos seis meses desde la publicación de la presente ley en el Diario Oficial.”

La modificación al artículo 23 bis a la que hace referencia esta indicación fue rechazada, en consecuencia, se rechaza reglamentariamente la indicación N°46.

***

Se dio lectura al artículo sexto transitorio, que pasó a ser séptimo transitorio:

“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 protección de los derechos de los consumidores.”

Puesto en votación **el artículo sexto transitorio, que pasó a ser séptimo, se aprueba por mayoría de los votos.** Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Vota en contra la diputada señora Sofía Cid. Se abstuvieron los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. **(7-1-2)**

***

Se dio lectura al artículo séptimo transitorio, que pasó a ser octavo transitorio:

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.”.

Puesto en votación **el artículo séptimo transitorio, que pasó a ser octavo, se aprueba por mayoría de los votos**. Votan a favor la y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Victor Pino (Presidente) y Gonzalo Winter. Votan en contra la diputada señora Sofía Cid y los diputados señores Eduardo Durán y Christian Matheson. Sin abstenciones. **(7-3-0)**

***

Por las razones señaladas y por los argumentos que expondrá oportunamente **el señor diputado informante**, esta Comisión, haciendo las adecuaciones contempladas en el artículo 15 del reglamento, **recomienda aprobar** el siguiente:

P R O Y E C T O D E L E Y :

“**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:

1) Modificase el artículo 1, de la siguiente manera:

i.- Elimínase en el numeral 1 del inciso segundo la frase ", en virtud de cualquier acto jurídico oneroso,".

ii.- Suprímese en el numeral 2 la frase ", por las que se cobre precio o tarifa".

iii.- Reemplazase el numero 8 por el siguiente:

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. El descuento deberá calcularse respecto del menor precio del mismo bien o servicio dentro de los últimos 30 días.

Toda oferta deberá indicar el precio original del producto o servicio junto al precio rebajado.

El precio original se definirá como el precio más bajo que el producto o servicio haya tenido durante los 30 días anteriores al inicio de la promoción.

En la publicación o comunicación de la oferta deberá incluirse de forma clara y destacada el precio anterior y el precio rebajado.

En caso de que existan limitaciones de tiempo, cantidad o cualquier otra condición aplicable, estas deberán ser expresadas de manera visible en los términos de la promoción.

2) Reemplázase en el literal e) del artículo 2 la frase "Los contratos de venta de viviendas" por la oración "Todos los actos preparatorios y de venta de viviendas".

3) Reemplázase el artículo 2 ter por el siguiente:

"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.".

4) Modifícase el artículo 3º de la siguiente manera:

i.- Incorpórase en el inciso primero, los siguientes literales g) y h), nuevos:

"g) A recibir la entrega del producto o la prestación del servicio contratado dentro del plazo convenido. En caso de incumplimiento, el proveedor deberá compensar al consumidor de acuerdo con las reglas generales.*".*

"h) 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.

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.

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."

ii.- Elimínase, en el inciso segundo, el literal g), readecuando el orden correlativo del literal siguiente.".

5) Modifícase el artículo 3° bis, de la siguiente manera:

a) Introdúcense las siguientes modificaciones en el inciso primero:

i. Sustitúyese la frase "recepción del producto o" por la frase "recepción del producto,".

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".

iii. Reemplazáse los párrafos tercero a sexto del literal b) por los siguientes:

"En las operaciones de crédito de dinero ofrecidas por el proveedor, que no hayan sido previamente solicitadas 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.

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.

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 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.".

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.”.

c) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

“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.”.

6) Reemplázase el literal h) del artículo 8° por el siguiente:

“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 artículo segundo de la ley N° 20.416, que considere lesionados sus derechos por un proveedor;”

7) Incorpórase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 bis, nuevo:

“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.

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.

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.

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.

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.”.

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”.

9) Incorporase el siguiente artículo 12 E, nuevo:

“Artículo 12 E. 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.”.

10) Añádese el siguiente artículo 12 F, nuevo:

“Artículo 12 F.- los proveedores que comercialicen vehículos motorizados usados deberán informar la antigüedad, kilometraje, precio y otras constancias relevantes del respectivo vehículo.

El vehículo deberá ajustarse a la descripción proporcionada por el proveedor, ya sea en documentos, publicidad, comunicaciones verbales o cualquier información suministrada antes de la compra venta.

En estos casos serán aplicables las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20 y no regirá lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de esta ley.”

11) 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:

“Los proveedores deberán garantizar en la prestación de bienes y servicios, una atención y trato digno, respetuoso, y no discriminatorio.

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.

Los proveedores deberán abstenerse de realizar conductas ofensivas, denigrantes o intimidatorias respecto de los consumidores.”.

12) Añádese en el artículo 15 A el siguiente numeral 7:

“7. El proveedor tendrá prohibido establecer estacionamientos reservados en favor de cualquier autoridad.”

13) Sustituyese el artículo 15 B por el siguiente:

“Artículo 15 B.- Los prestadores institucionales de salud, sean éstos de carácter público o privado, no podrán realizar cobro alguno por los servicios de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de servicios de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas; o cuando éstos sean utilizados por pacientes o familiares de pacientes cuando los primeros se encuentren en tratamiento o internación en el recinto asistencial, así como en la asistencia a controles postoperatorios o indicados por el profesional a cargo de tratamiento.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo determinará mediante un reglamento el procedimiento, grado de consanguinidad, y límites e uso para dar cumplimiento a lo establecido en el inciso anterior.

14) Incorpóranse en el artículo 16, los siguientes literales i), j), k), l) y m), nuevos:

“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.

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.

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.

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.

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.”.

15) Añádese en el artículo 16 A, luego de la oración “las restantes cláusulas.” la siguiente frase “el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato o hacerlo subsistir”

16) Modifícase el artículo 17 A, de la siguiente manera:

a) Incorpórase en el inciso tercero, luego del punto final que pasa a ser seguido , la siguiente frase: “Los mismos medios que el proveedor dispone para la contratación deberán estar igualmente disponibles, de forma destacada, inequívoca y fácilmente accesible, para que el consumidor pueda dar por terminada la relación de consumo”

b) Incorpórase el siguiente inciso cuarto nuevo:

“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.”.

17) Elimínase la letra f) del artículo 17 B.

18) Eliminase el inciso tercero del artículo 17 H.

19) Modifícase el artículo 24, de la siguiente manera:

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”.

b) Reemplázase el inciso tercero, por el siguiente:

“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.”.

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 Consumidor”.

d) Elimínase en el literal c) del inciso cuarto, luego de la expresión “el procedimiento sancionatorio”, la expresión “administrativo”.

20) Modifícase el artículo 26, de la siguiente manera:

a) Intercálase en el inciso primero, entre las expresiones “Las” y “acciones que persigan la responsabilidad contravencional”, la palabras “**denuncias y**”.

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 corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiendo 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.”.”.

c) Reemplázase el inciso final por el siguiente:

“Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la resolución administrativa o la sentencia condenatoria del tribunal competente.”.

21) Incorpórase el siguiente artículo 28 C, nuevo:

“Artículo 28 C.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, utilice, naturalice 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.”.

22) Reemplázase en el artículo 34 la expresión “del denunciante” por la oración “del afectado y/o de la parte interesada”.

23) Incorpórase el siguiente artículo 35 bis.

“Artículo 35 bis.- En las promociones u ofertas realizadas por medios electrónicos o a distancia se deberá Informar al consumidor el menor precio del respectivo bien o servicio aplicado por el proveedor durante los 30 días anteriores a la promoción.

Si el bien o servicio ha estado en el mercado durante un periodo inferior. se informará el menor precio que haya tenido durante ese periodo.

La infracción a esa obligación será sancionada de conformidad con lo establecido en el artículo 24.

El deber de informar contemplado en el inciso anterior no se aplicará tratándose de una microempresa, en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416.”.

24) Modifícase el artículo 37, de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente:

“No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, 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.”.”.

b) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando el actual inciso tercero a ser el inciso cuarto, y así sucesivamente:

"Los gastos relativos a las actuaciones de cobranza judicial se sujetarán a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.".

c) Reemplázase en el numeral 4) del inciso sexto, que pasa a ser 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".

d) Reemplázase el inciso final, por el siguiente:

"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 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%.".

25) Sustitúyese el artículo 43, por el siguiente:

"Artículo 43.- El proveedor que actúe como intermediario en la 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.".""

26) Modifícase el artículo 50, de la siguiente manera:

a) Reemplázase en el inciso primero la expresión "Las" por la frase "Los reclamos,".

b) Reemplázase los actuales incisos segundo, tercero y cuarto, por los siguientes:

"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.

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.

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 específica. El ejercicio de las denuncias se realizará a título individual, por el consumidor afectado.”.

c) Agréganse los siguientes incisos quinto y sexto, nuevos, pasando los actuales inciso quinto y sexto a ser séptimo y octavo, respectivamente:

“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.

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 respecto de la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, o las otras que dispongan las leyes.”.

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”.

e) Elimínase el inciso final.

27) Modifícase el artículo 50 A, de la siguiente manera:

a) Reemplázase, en el inciso primero, la expresión “presentadas en defensa del interés individual” por la frase “serán interpuestas ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones”.

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”.

28) Modifícase el artículo 50 B, de la siguiente manera:

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°”.

b) Reemplázase la expresión “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3°” por la oración “En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 5°”.

29) Reemplázase el inciso primero del artículo 50 C, por el siguiente:

“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.”.

30) Reemplázase en el artículo 50 D, la expresión “demanda” por la expresión “una acción”.

31) Elimínase el artículo 50 G.

32) Agréganse los siguientes párrafos 2° y 3°, nuevos, pasando el actual párrafo 2° a ser el párrafo 4°, y así sucesivamente:

“Párrafo 2°

Del procedimiento de gestión de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor

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.

Un reclamo será admitido por el Servicio si:

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. Las asociaciones de consumidores podrán actuar como representantes habilitados, de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 8.

b) Individualiza al proveedor respectivo a lo menos por medio de la indicación de la denominación con que aquel es conocido en el comercio.

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.

d) Incluye los antecedentes mínimos de que disponga el consumidor para acreditar dichas afirmaciones.

Si el reclamo no reúne los requisitos 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.

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 conveniente. 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.

La respuesta del proveedor, o la falta de ésta, será informada al consumidor.

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 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.

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.

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 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.

Un reglamento establecerá las normas para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo.

Artículo 50 G-2.- Para efectos de este párrafo, las comunicaciones se realizarán de conformidad con el artículo 50 G-9.

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.

Con todo, si el proveedor responde el reclamo en el tiempo intermedio entre el 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.

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.

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.

Los funcionarios que infrinjan los 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.

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.

Párrafo 3°

Del procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor

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.

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.

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.

Artículo 50 G-8.- Todo el procedimiento deberá constar en un expediente electrónico.

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 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.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren 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.

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 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.

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.

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.

Artículo 50 G-10.- El procedimiento sancionatorio podrá iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor afectado o de una asociación de consumidores. El denunciante tendrá la calidad de interesado.

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.

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 conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 G-12. 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 Título V.

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.

Artículo 50 G-11.- Si en el marco del procedimiento que establece el párrafo 2° de este Título se suscribe una transacción extrajudicial, el Servicio no podrá iniciar otro procedimiento de oficio fundado en los mismos hechos y respecto del mismo consumidor.

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-1.

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.

Si el proveedor es una microempresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, no se le aplicará multa.

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.

Artículo 50 G-12.- La denuncia será declarada admisible si:

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.

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.

c) La infracción no deriva de los mismos hechos ni tiene el mismo fundamento legal que:

c.1) Acciones judiciales que se hayan declarado admisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 5° de este Título.

c.2) Procedimientos voluntarios colectivos iniciados de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 6° de este Título.

c.3) Se trate de mediaciones en curso o que hubieran terminado por acuerdo en los términos del Título V.

c.4) 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.

d) No es de competencia de otra autoridad sectorial en virtud de ley especial, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2 bis.

Si la denuncia no cumple con el requisito de seriedad indicado en la letra a) del inciso anterior, el consumidor podrá subsanarla o acompañar los antecedentes respectivos en el plazo de cinco días hábiles. De no hacerlo, su denuncia se tendrá por no presentada.

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.

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.

Artículo 50 G-14.- Si una vez dictada la resolución de inicio aparecieren nuevas 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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:

a) La individualización de el o los proveedores contra los que se dirige el procedimiento sancionatorio.

b) La relación de los hechos investigados y la forma como se ha llegado a comprobarlos.

c) La proposición precisa al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio de:

c.1.) Las sanciones que estimare procedente aplicar.

c.2.) La absolución de uno o más proveedores.

c.3.) El archivo de la denuncia cuando existan antecedentes de que los hechos afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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.

Artículo 50 G-21.- Emitida la resolución, el instructor del procedimiento elevará el expediente electrónico al Subdirector de Procedimiento Sancionatorio, o a cualquiera 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.

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.

Nadie podrá ser sancionado por hechos que no le hubiesen sido imputados en la resolución del instructor.

Artículo 50 G-22.- El procedimiento sancionatorio terminará cuando, durante la instrucción del procedimiento, ocurra alguna de las circunstancias previstas en los literales c).1), c.2) o d) del artículo 50 G-12.

Si acontece lo previsto por el literal d), el Servicio fundará su resolución en antecedentes precisos y comprobables sobre la existencia de dicho procedimiento.

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.

El Servicio suspenderá los procedimientos sancionatorios mientras se analicen los antecedentes indicados en los incisos segundo y tercero.

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.

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 este párrafo se hayan archivado en conformidad con el literal c.3) del artículo 50 G-20.

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:

a) El cese de la o las conductas infractoras.

b) La imposición de las multas contempladas en la presente ley.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Artículo 50 G-26.- Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, el afectado podrá reclamar de ilegalidad.

El consumidor, la asociación de consumidores 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.

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.

Al conocer de la reclamación, el juez podrá, realizando un control sobre la legalidad de la resolución, revisar tanto aspectos formales como sustantivos. El juez podrá acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda.

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.

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 presentación no cumple con las condiciones señaladas en el presente inciso.

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.

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.

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.

En los casos en que no sea aplicable lo indicado en el inciso anterior, contra la sentencia que resuelva la reclamación, y en su caso la acción indemnizatoria, procederá el recurso de apelación, el que se interpondrá dentro del plazo de 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.

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.

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.

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.

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) del artículo 50 G-23 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 infracción y, en estos casos, la agravante de la letra a) del inciso quinto del artículo 24 no impedirá que se otorgue este beneficio.

Sustituida la multa de conformidad a lo dispuesto en el inciso precedente, si el obligado no participara en el programa de capacitación correspondiente, procederá el aumento de la multa originalmente determinada, el que no podrá exceder de un veinticinco por ciento de su valor.

Tratándose de micro o pequeñas empresas en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, la primera multa efectivamente impuesta será rebajada en un 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.

Lo señalado en este artículo es sin perjuicio del ejercicio de otras facultades entregadas al Servicio.

Artículo 50 G-29.- Las resoluciones del Servicio que apliquen multa u ordenen cualquiera de las medidas señaladas en el artículo 50 G-23 tendrán mérito ejecutivo.

El monto de las multas impuestas por el Servicio será a beneficio fiscal, y deberá ser pagado en la Tesorería General de la República dentro del plazo de diez días 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.

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.

La Tesorería General de la República 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.

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.

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 domicilio del consumidor, pudiendo solicitarlo tanto el consumidor como el Servicio.

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.

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 contenidas en la presente ley, deberá denunciar dicha circunstancia al Servicio.

En ningún caso se podrá aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos o fines jurídicos.

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.

33) Introducense las siguientes modificaciones en el artículo 50 H.

i) Reemplázase en el inciso quinto, la palabra “podrá” por “deberá”.

ii) Agrégase en el inciso sexto, luego del punto final que pasa a ser seguido, la oración: “Declarada la responsabilidad infraccional del proveedor, éste deberá pagar las costas del proceso al demandante.”

34) Reemplázase el artículo 50 I por el siguiente:

“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.

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.”.

35) 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”.

36) Reemplázase el inciso cuarto del artículo 53 B, por el siguiente:

“Todo avenimiento, conciliación o transacción que se produzca en el contexto 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%.”.”

37) Incorpórase, en el inciso primero del artículo 53 C, la siguiente letra f), nueva:

“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.”.

38) 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°”.

39) Reemplázase el actual Título V, por el siguiente:

“Título V. De las mediaciones individuales.

Párrafo 1. De la mediación individual.

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.

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.

Las mediaciones individuales serán gratuitas para los consumidores**.**

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.

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 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**.**

Artículo 55 C-. Las mediaciones solo 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. En ausencia de una aceptación expresa del proveedor, la mediación no podrá llevarse a cabo.

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 de acudir ante asociaciones de consumidores o centros de mediación que no cuenten con contratos con un proveedor.

El reglamento al que alude el artículo 56 l regulará las características que deberán contener los referidos contratos de prestación de servicios de mediación.

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 h). 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. En dicha identificación, deberán indicar de forma clara el derecho de acudir ante otras organizaciones que se encuentren registradas, distinta de aquellas con las que mantengan una relación contractual.

Asimismo, los centros de mediación y asociaciones de consumidores registrados deberán mantener a disposición de los consumidores el listado de aquellos proveedores con los que mantienen una relación contractual, en los términos del inciso anterior.

Artículo 55 E.- La mediación no podrá recaer sobre los siguientes asuntos:
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.
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.
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.

Artículo 55 F.- 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, 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.

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.

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.

Si la infracción la cometieren las partes o aquellos terceros que han intervenido en el procedimiento, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.

Párrafo 2. De las instituciones registradas.

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.

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

acrediten la creación, constitución u organización del mismo, así como la propuesta de reglamento interno que alude el artículo 56 B.

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.

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.

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.

Artículo 56 B.- Para su inscripción en el registro, las asociaciones de consumidores y los centros de mediación deberán acompañar un reglamento interno que contenga, a lo menos, las siguientes materias:

a) La función de administrar las mediaciones que se sometan a su conocimiento en conformidad a la ley.

b) Una nómina de mediadores, que deberá estar compuesta por al menos cinco personas.

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.

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.

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 contemplar como mínimo las inhabilidades reguladas en el párrafo 3 del presente Título.

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.

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.

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.

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.

Articulo 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.

Articulo 56 D.- Las asociaciones de consumidores y los centros de mediación inscritos serán eliminados del Registro por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo 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.

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.

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.

Se considerarán incumplimientos graves, que la asociación de consumidores o el 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.

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.

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.

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.

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, contados desde el cese de la relación contractual.

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.

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.

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.

Párrafo 3. De las personas mediadoras.

Artículo 56 J.- Podrán desempeñarse como mediadores en las nóminas de las asociaciones de consumidores y centros de mediación inscritos, aquellas personas naturales que:
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.
b) Cuenten con experiencia profesional acreditable no inferior a cinco años.
c) Cuenten con conocimientos acreditables, capacitaciones o postítulos sobre procedimientos de mediación o en materia de protección al consumidor.
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.
e) No hayan sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.
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.

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.

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.

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.

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.

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 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.

Párrafo 4. De las sesiones de mediación.

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.

Artículo 56 M.- De los acuerdos logrados entre las partes en un proceso de mediación, 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.

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.

Asimismo, la mediación se entenderá terminada sin acuerdo en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Si alguno de los interesados, que ha concurrido a una o más sesiones, manifiesta su voluntad de retirarse de la mediación.
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.
c) Si en cualquier momento de la mediación, el mediador adquiere la convicción de que no se alcanzará un acuerdo.
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.

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**.**

40) Reemplázase, en el inciso tercero del artículo 57, la expresión “y deberá acreditar título de abogado” por “ y deberá contar con un título profesional de una carrera de al menos ocho semestres”.

41) Modifícase el artículo 58, de la siguiente manera:

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,”.

b) Introdúcense las siguientes modificaciones al inciso segundo:

i) Reemplázase, la palabra “funciones” por la expresión “funciones y atribuciones”.

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.”.

iii) Reemplázase, en el literal f), que ha pasado a ser g), la expresión “párrafo 4°” por la expresión “párrafo 6°”.

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 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.”.

v) Agrégase en el actual literal h), que ha pasado a ser i), los siguientes párrafos segundo y tercero, nuevos:

“Dichos programas podrán referirse al consumo responsable y los riesgos de celebrar operaciones de consumo fuera del comercio establecido, entre otras materias. Para estos efectos, el servicio desarrollará actividades para obtener información de transacciones en el mercado informal de bienes y servicios, incluyendo el crédito Informal.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá recopilar y analizar la información a través de 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 esta ley y delitos vinculados al comercio ilícito y al crédito informal.

vi) Reemplázase el literal n), que ha pasado a ser o), por el siguiente:

"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 la seguridad y confidencialidad de los datos, conforme a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada."

vii) Agréguese los siguientes literales p) y q), nuevos, readecuando el orden correlativo del literal siguiente:

"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."

"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."

viii) Intercálase en el inciso décimo, a continuación de la frase "las funciones de fiscalizar,", la expresión "sancionar,".

ix) Reemplázase el inciso décimo segundo, por el siguiente:

"Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como 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.".

x) Incorpórase el siguiente inciso décimo cuarto, nuevo:

"Dichos funcionarios tampoco podrán intervenir en las funciones de la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio.".

xi) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

"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 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.".

42) Modifícase el inciso décimo del artículo 59, en el siguiente sentido:

a) Sustitúyese en el literal d) la expresión "letra b)" por "letra c)".

b) Sustitúyese en el literal g) la expresión "letra b)" por "letra c)".

43) Modifícase en el artículo 59 bis, lo siguiente:

a) Reemplázase la frase "el párrafo 2° del Título IV de esta ley" por la expresión "la presente ley".

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.".

44) Eliminase en el inciso segundo del artículo 62, el numeral 4.°

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia luego de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Con todo, las nuevas letras e) del artículo 2, g) del artículo 3, l) y m) del artículo 16, los nuevos artículos 12 F, 15 A y 28 C, así como las modificaciones al inciso segundo del artículo 24, entrarán en vigencia luego de cuatro meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo.- Las disposiciones contenidas en los nuevos párrafos 2° y 3° del Título IV y el nuevo Título V que se incorporan mediante la presente ley, entrarán en vigencia de acuerdo al siguiente cronograma:

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 publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

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.

c) En la Metropolitana de Santiago, transcurridos treinta meses desde la fecha de publicación de la presente ley en el Diario Oficial.

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° del Título IV, 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.

Artículo tercero.- Los procedimientos consagrados en los actuales párrafos 2° y 3° del Título IV", 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.

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.

Artículo cuarto.- Las modificaciones a los artículos 3 bis, 16 letras i), j) y k), y 37 que introduce la presente ley, regirán para los contratos celebrados con posterioridad a su entrada en vigencia.

Artículo quinto.-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:

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, 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.

Los funcionarios que, a la fecha de publicación del correspondiente decreto con fuerza de ley, se encuentren desempeñando cargos calificados como de alta dirección pública o de carrera, acorde con las referidas normas,

mantendrán su nombramiento mientras no se produzca la vacancia, por cualquier causa, de los cargos de los que son titulares.

3. La determinación del número de funcionarios que serán incorporados por estamento, estableciéndose, además, el plazo en que deberá llevarse a cabo este proceso.

4. Determinar la fecha de entrada en vigencia de las plantas que fije.

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

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 laboral del personal.

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.

c) Las y los funcionarios conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, así como también el tiempo computable para dicho reconocimiento.

Artículo sexto.- Los reglamentos necesarios para la implementación de esta ley deberán dictarse dentro del plazo de doce meses desde su publicación en el Diario Oficial.

Artículo séptimo.- 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 protección de los derechos de los consumidores.

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

Sala de la Comisión, a 18 de marzo de 2025.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 3, 17 y 24 de octubre, 28 de noviembre, 11, 12, 19 de diciembre de 2023, 8, 9, 15, 16, 23 de enero, 15 de octubre,

5 y 19 de noviembre, 3, 10 y 17 de diciembre de 2024 y 7, 14 y 21 de enero, 4, 11 y 18 de marzo de 2025, con la asistencia de las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Sofía Cid, Gonzalo De la Carrera, Joaquín Lavín, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Miguel Mellado, Javiera Morales, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter.

Reemplazos temporales:

La diputada señora Carolina Tello al diputado señor Boris Barrera.

Los diputados señores Leonardo Soto y Daniel Melo al diputado señor Daniel Manouchehri

La diputada señora Joanna Pérez al diputado señor Miguel Ángel Calisto.

La diputada señora Paula Labra; los diputados señores José Miguel Castro y Leonidas Romero al diputado señor Miguel Mellado.

La diputada señora Clara Sagardia a la diputada señora Javiera Morales.

Los diputados señores Frank Sauerbaum, José Carlos Mesa, Benjamín Moreno y Miguel Mellado a la diputada señora Sofía Cid.

La diputada señora Marlene Pérez y el diputado señor Cristhian Moreira al diputado señor Joaquín Lavín.

La diputada señora Natalia Romero y el diputado señor Sergio Bobadilla a la diputada señor Flor Weisse.

El diputado señor Miguel Mellado fue reemplazado por el diputado Leonidas Romero.

El diputado señor Cristhian Moreira al diputado señor Joaquín Lavín.

El diputado Nelson Venegas a la diputada señora Ana María Bravo.

La diputada señora Gloria Naveillan al diputado señor Gonzalo De la Carrera.

La diputada señora Javiera Morales y el diputado señor Jaime Sáez al diputado señor Gonzalo Winter.

La diputada señora Joanna a Pérez al diputado señor Víctor Pino.

El diputado señor Henry Leal a la diputada señora Flor Weisse.

ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS	**4**
II.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DEL MENSAJE	**16**
III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO	**34**
IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA	**35**
V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN	**35**
DISCUSIÓN GENERAL	**35**
DISCUSIÓN Y VOTACIÓN PARTICULAR	**135**
PROYECTO DE LEY	**224**