Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

Historia de la Ley

Nº 19.955

Modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

14 de julio, 2004

Téngase presente

Esta Historia de Ley ha sido construida por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información proporcionada por el Sistema de Tramitación de Proyectos del Congreso Nacional (SIL).

Se han incluido los distintos documentos de la tramitación legislativa, ordenados conforme su ocurrencia en cada uno de los trámites del proceso de formación de la ley, en ambas Cámaras.

Se han omitido documentos de mera o simple tramitación, que no proporcionan información relevante para efectos de la Historia de Ley, como por ejemplo la cuenta en Sala o la presentación de urgencias.

Para efectos de facilitar la impresión de la documentación de este archivo, al lado izquierdo de su pantalla se incorpora junto al índice, las páginas correspondientes a cada documento, según la numeración del archivo PDF.

La Biblioteca del Congreso Nacional no se hace responsable de las alteraciones, transformaciones y/o del uso que se haga de esta información, las que son de exclusiva responsabilidad de quienes la consultan y utilizan.

INDICE

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados 4

1.1. Mensaje Presidencial 4
1.2. Oficio de Cámara de Origen a Corte Suprema 26
1.3. Oficio de Corte Suprema a Cámara de Origen 27
1.4. Primer Informe Comisión de Economía 38
1.5. Discusión en Sala 126
1.6. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora 173

2. Segundo Trámite Constitucional: Senado 198

2.1. Informe Comisión de Economía 198
2.2. Discusión en Sala 238
2.3. Boletín de Indicaciones 248
2.4. Segundo Informe Comisión de Economía 279
2.5. Primer Informe Comisión Hacienda 410
2.6. Oficio de Corte Suprema a Cámara Revisora 448
2.7. Discusión en Sala 459
2.8. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen 514

3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados 541

3.1. Discusión en Sala 541
3.2. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora 580
3.3. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo 581

4. Trámite Tribunal Constitucional 608

4.1. Oficio de Cámara de Origen a Tribunal Constitucional 608
4.2. Oficio de Tribunal Constitucional a Cámara de Origen 637

5. Trámite Finalización 644

5.1. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo 644

6. Publicación de Ley en Diario Oficial 671

6.1. Ley Nº 19.955 671

MENSAJE PRESIDENCIAL

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

1.1. Mensaje del Ejecutivo

Mensaje de S.E. El Presidente de la República con el que inicia un Proyecto de Ley que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Fecha 08 de septiembre, 2004. Cuenta en Sesión 35, Legislatura 344.

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

MENSAJE DE S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CON EL QUE SE INICIA UN PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

SANTIAGO, septiembre 8 de 2001

M E N S A J E Nº 178-344/

Honorable Cámara de Diputados:

Tengo el honor de someter a vuestra consideración un proyecto de ley que modifica la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

I. FUNDAMENTOS DE LA MODIFICACIÓN.

Producto de la experiencia acumulada en los últimos años, por las diversas instituciones relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y de la observación de los problemas que los afectan, el Gobierno ha constatado que la normativa que rige las relaciones de consumo requiere modificaciones importantes.

En efecto, el país cuenta desde 1997 con un marco general de protección a los consumidores, el que se recoge en la Ley 19.496 y sus modificaciones, y en un conjunto de leyes, orientadas a mercados o sectores especiales. Sin embargo, la realidad ha demostrado que el sistema no funciona apropiadamente en todos los sectores de la economía en que participan los consumidores, que carece de tópicos y figuras jurídicas relevantes reconocidas hoy en la legislación comparada, y que requiere de un

conjunto de precisiones para facilitar la eficiente defensa de los intereses de los actores involucrados.

II. PRINCIPIOS DE LA REFORMA.

Son principios rectores de este proyecto los siguientes:

1. Ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores. Es de pública constatación que existen aún sectores en que no tienen acceso a la debida protección, sea porque no existe organismo al cual recurrir para que los oriente y defienda, porque los mecanismos para hacer efectivos sus derechos son deficientes, o bien porque la información disponible al momento de la decisión de consumo es inapropiada.

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

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

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

En el marco de estos principios, el proyecto que se somete a vuestra consideración aborda, entre otros, los siguientes temas:

1. Ampliación de su ámbito.

El proyecto del consumidor amplía el ámbito de aplicación de la ley, convirtiéndola en norma general aplicable a todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, entregando facultades al Servicio Nacional del Consumidor para asumir su defensa, independiente de si el acto de consumo está regido por la Ley 19.496 u otro cuerpo normativo.

La ampliación referida se establece eliminando el carácter mixto del acto jurídico de consumo, vale decir, civil para el consumidor y mercantil para el proveedor. Por su parte, mantener la vigencia de las leyes especiales resulta conveniente, por cuanto ello da cuenta de la especificidad de distintos sectores y mercados.

2. Defensa de intereses colectivos y difusos.

El proyecto incorpora la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, institución que simplificará significativamente la solución de problemas que afectan intereses supraindividuales.

Tal protección viene a dar respuesta a la necesidad de articular herramientas procesales adecuadas que permitan poner en práctica instituciones sustantivas, como la declaración de nulidad de cláusulas abusivas, y el ejercicio de acciones colectivas resueltas por medio de una sentencia única.

De esta manera, se evita recargar a las partes y a los tribunales de manera innecesaria con centenares y, a veces, miles de casos iguales.

La defensa de los intereses generales de los consumidores es una institución que ya forma parte de la legislación comparada y tiene efectos económicos importantes en la demanda (consumidores) y en la oferta (proveedores).

En efecto, por el lado de los consumidores, permitirá dar solución a problemas de consumo

masivos en los que, por distintas razones, actualmente no se otorga la debida protección (costo de reclamar mayor al beneficio del reclamo, dificultades en dicho proceso, dificultad para tomar conocimiento de la ocurrencia de una infracción, entre otras).

Por el lado de la oferta, un mecanismo como el que se propone, en que las soluciones son colectivas, desincentiva posibles prácticas de infracción masiva, en las cuales es un hecho cierto que sólo algunos consumidores reclaman y, por lo tanto, aun con multas y posibles indemnizaciones individuales, la conducta infraccional puede ser rentable.

Desde el punto de vista procesal, la defensa de los intereses colectivos y difusos recoge el principio que sea el mismo tribunal habilitado para conocer las causas individuales el que resuelva las colectivas y difusas.

Este procedimiento se articula en base a dos fases.

La primera fase, de carácter declarativa, persigue la determinación de la responsabilidad del infractor. La segunda fase apunta, en su caso, a la determinación de las responsabilidades civiles, de manera de fijar las indemnizaciones que puedan reclamarse a partir de la declaración de responsabilidad infraccional.

Este procedimiento contiene una serie de resguardos, como definir de manera taxativa los legitimados activos; establecer medidas de publicidad; regular el efecto de la sentencia innovando respecto de los principios tradicionales en materia procesal; e incorporar un mandatario común que tramite las eventuales demandas de indemnización de perjuicios.

3. Adecuación de procedimiento.

Por otro lado, el proyecto adecúa el procedimiento general aplicable a materias de consumo, y establece un procedimiento simple de única instancia para casos de menor cuantía.

La propuesta, respetando el concepto de homologación procesal, hace remisiones a procedimientos e instituciones ya existentes, con el fin de su aplicación e implementación.

Por su parte, el procedimiento simple de única instancia permitirá resolver de manera rápida y expedita problemas de consumo cotidianos, de escasa

cuantía, evitando una litigación extensa, y procurando a las partes una mayor igualdad procesal.

En términos generales, se trata de un procedimiento que se basa en un único comparendo de conciliación, contestación, prueba y sentencia para cuyos efectos, se contempla como forma de inicio, entre otras, el "requerimiento" del afectado, que en síntesis sólo debe cumplir con la individualización de las partes, la referencia de los hechos y las peticiones al tribunal.

4. Facultades para el SERNAC.

El proyecto también otorga facultades al Servicio Nacional del Consumidor para incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Para el funcionamiento de estos órganos, es necesario que el Servicio Nacional del Consumidor se ocupe también, a través de esta vía, de incorporar a los distintos actores, empresas y consumidores, en la solución de sus conflictos. Este mecanismo permitirá agilizar la solución de los problemas de los consumidores y, para aquellas empresas que adhieran al sistema, será un elemento de competitividad, como lo ha demostrado la experiencia de otros países.

5. Asociaciones de consumidores.

El proyecto establece requisitos para la constitución de las Asociaciones de Consumidores iguales a los que tienen las Asociaciones de Empresas, a saber los contemplados en el Decreto Ley N° 2.757 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que regula la constitución y funcionamiento de las asociaciones gremiales.

De esta forma, se disciplina un procedimiento más expedito para la organización de los consumidores y más equitativo en relación con las organizaciones de empresas, en la voluntad de estimular la creación de entidades que representen sus derechos a través de todo el territorio nacional, y naturalmente, permitiéndoseles, entre otras atribuciones, la representación de los intereses colectivos y difusos.

6. Derecho de retracto.

El proyecto consagra el derecho de retracto, común en otras legislaciones.

Esto es la facultad del consumidor, en los casos específicos que se señalan, para desistirse del contrato en un plazo determinado, sin expresión de causa.

MENSAJE PRESIDENCIAL

Este derecho se contempla para situaciones en que los espacios de formación del consentimiento aparecen debilitados frente a técnicas de comercialización agresivas.

7. Protección en contratos de adhesión.

El proyecto también incorpora a la normativa de protección nuevas exigencias de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, estableciendo una causal genérica de abuso, cuya evaluación y resolución corresponde al tribunal competente.

Estimamos que la aprobación de una norma como la señalada es de la mayor conveniencia social, en la medida que evita la proliferación de juicios, al incluir a todos los contratantes que se encuentran en idéntica situación. Ello, además, es concordante con la defensa de los intereses colectivos y difusos.

8. Aumento de multas.

El proyecto aumenta las multas por publicidad engañosa y por falta de información adecuada respecto a los riesgos de los productos que se venden en el mercado.

Dicho aumento se funda en que la publicidad engañosa no sólo compromete el interés general de los consumidores, sino también constituye una de las infracciones de mayor ocurrencia.

Se pretende, por consiguiente, desincentivar esta conducta, aumentando el monto de la multa máxima a 750 UTM.

Igual sanción se contempla para la falta de información de los riesgos de consumo, elevándose la escala de las multas hasta a 1000 UTM en el caso de publicidad falsa que afecte la salud, seguridad o medio ambiente.

9. Otras modificaciones.

Finalmente, el proyecto contempla un conjunto de otras modificaciones encaminadas a mejorar el acceso a la información de los consumidores. Entre otras, cabe señalar el mandato para que las instrucciones en materia de seguridad estén en idioma español; las relativas a promociones y ofertas; las mejores prácticas en materia de publicidad, como la incorporación a los contratos de las condiciones objetivas de la publicidad; en fin, el establecimiento de una garantía legal de tres meses en los servicios de

reparación, igualándose a la existente en materia de bienes.

El proyecto aborda asimismo los mensajes publicitarios que generen confusión sobre el origen empresarial de los bienes que se comercializan, disponiendo de una protección efectiva contra las prácticas de difusión y publicidad de ciertos productos en base a la imagen de otro proveedor. Esta tutela se dispensa para los consumidores y constituye asimismo una garantía para las empresas respectivas que ven usurpados sus elementos distintivos.

En una perspectiva más amplia, el Proyecto, utilizando espacios de perfeccionamiento de la Ley que se han hecho evidentes, se orienta a la creación de un sistema de protección, que integre, en un esfuerzo armónico, la actividad de los agentes del Estado y de la Sociedad Civil, y en especial, la de las empresas y de los propios consumidores.

El presente proyecto pretende mejorar la forma a través de la cual se ejercen los derechos de los consumidores, lo que constituye una oportunidad, toda vez que permite a los proveedores participar de manera competitiva en un mercado cada vez más globalizado.

En consecuencia, tengo el honor de someter a vuestra consideración, el siguiente

P R O Y E C T O D E L E Y:

"Artículo 1°.- Introdúcense las siguientes modificaciones a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1º:

MENSAJE PRESIDENCIAL

a) Reemplázase el Nº 1 por el siguiente:

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

b) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, al Nº 2:

"No se considerarán proveedores las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".

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

"En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección; los instructivos de uso y los términos de la garantía, cuando procedan, siendo los instructivos obligatorios respecto de los bienes y servicios que representan riesgos para la integridad de las personas y seguridad de los bienes.".

d) Elimínase en el Nº 4 el punto final y sustitúyase por una coma, agregando a continuación de la palabra "servicio", la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad".

2) Sustitúyese el artículo 2º por el siguiente:

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

a) en las materias que estas últimas no prevean;

b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y

c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme a las disposiciones de la presente ley, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente, a fin ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

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

"a) La libre elección del bien o servicio.

El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;"

"e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de

cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y.".

4) Intercálase, a continuación del artículo 3º, el siguiente artículo 3º bis, nuevo:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 7 días contado desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero, y

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones organizadas por el proveedor, en que el consumidor sea presionado a expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

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

5) Reemplázase el artículo 5° por el siguiente:

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

6) Reemplázase el artículo 6º por el siguiente:

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

7) Reemplázase el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial, o por disposición de la Ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.".

8) En el artículo 8°, agrégase la siguiente letra e), nueva:

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

9) En el artículo 9, reemplázanse las letras a) y e), por las siguientes:

"a) Realizar actividades lucrativas, con la excepción de aquellas necesarias para el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión.".

"e) Dedicarse a actividades distintas a la defensa de los intereses de los consumidores.".

10) En el inciso primero del artículo 14, reemplázase la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,) por lo siguiente:

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

11) En el artículo 16:

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

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

c) Agréguese la siguiente letra g), nueva:

"g) En general, aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.".

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo conforme a lo establecido en el inciso anterior.".

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

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

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

13) En el artículo 21:

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

b) Sustitúyese el inciso final por el siguiente:

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

14) En el artículo 24:

a) Sustitúyese, en el inciso segundo, el guarismo "200" por "1.000".

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

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

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

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

"Artículo 28 B.- La publicidad que constituya infracción de acuerdo a las normas precedentes, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.".

16) Agrégase, en el artículo 32, la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles,".

27) En el artículo 35, intercálanse, a continuación del inciso primero, los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos, pasando el actual segundo a ser inciso cuarto:

"El proveedor deberá poner a disposición de los consumidores para su consulta, en todos sus puntos de venta, las bases completas a las que se refiere el inciso anterior, salvo que se acredite que esta obligación es impracticable, en cuyo caso el proveedor deberá disponer de los medios que permitan de manera fácil y expedita a los consumidores acceder a las bases respectivas.

Las obligaciones de información relativas al plazo de duración y a las restricciones relevantes de la promoción u oferta, deberán ser cumplidas por el proveedor en cada pieza o soporte publicitario.".

18) En el artículo 41:

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

b) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

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

19) En el artículo 45 de la siguiente forma:

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

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

20) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

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

Párrafo 1°. Normas generales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 50 D. Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para tal

efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva.

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

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

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

Artículo 50 G. Cuando carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declarar como temerario el requerimiento, denuncia, querella o demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley.

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

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

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

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

Párrafo 2°: Del Procedimiento General.

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

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

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

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

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

Artículo 52. El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por requerimiento escrito del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del requirente, del requerido y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal.

En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

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

1. Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

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

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor.

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

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

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

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

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

5.- La demanda deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida. En los casos de los Jueces de Policía Local, estos deberán ser abogados.

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

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

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

La resolución que no acoja a tramitación la demanda será apelable. Ingresados los autos a la Corte de Apelaciones respectiva, ésta ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Procedimiento Colectivo Indemnizatorio.

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

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

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

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

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

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

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

Transcurridos que sean treinta días corridos desde el primer aviso, el juez ordenará se practique una nueva y única publicación en un medio de circulación nacional, señalando la fecha en que vence el plazo para interponer la demanda.

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.

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

a) El plazo para interponer la demanda;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si, pese a establecerse la responsabilidad del proveedor, se infiere del examen de los antecedentes de la causa que el costo social que produciría pagar la indemnización solicitada, excede el beneficio que obtendrían los consumidores afectados, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación.

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

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

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

21) En el artículo 58:

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

b) Sustitúyese la letra e) por la siguiente:

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

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

"f) Llevar un registro nacional de abogados que acrediten no menos de cinco años de ejercicio profesional y antecedentes intachables de idoneidad para desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios.

En la solicitud de incorporación al registro, el solicitante precisará la o las Cortes de Apelaciones en cuyo territorio ejercerá su función. Sin embargo, le es facultativo actuar en territorios jurisdiccionales diversos, pero únicamente en la circunstancia del inciso siguiente.".

"g) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

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

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

d) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando

estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.".

22) Agrégase el siguiente artículo 58 Bis:

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

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

MENSAJE PRESIDENCIAL

23) Agrégase, a continuación del artículo 2º transitorio, el siguiente artículo 3º transitorio, nuevo:

"Artículo 3°. Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la Ley Nº 19.250.".".

Dios guarde a V.E.,

RICARDO LAGOS ESCOBAR
Presidente de la República

JORGE RODRÍGUEZ GROSSI
Ministro de Economía,
Fomento y Reconstrucción

ALVARO GARCÍA HURTADO
Ministro
Secretario General de la Presidencia

OFICIO A CORTE SUPREMA

1.2. Oficio de Cámara de Origen a Corte Suprema

Oficio a Corte Suprema. Solicita opinión. Fecha 11 de septiembre, 2001.

Oficio Nº 3507

VALPARAISO, 11 de septiembre de 2001.

En conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, tengo a honra remitir a esa Excma. Corte Suprema copia del proyecto de ley -iniciado en Mensaje- que modifica la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. (BOLETÍN N° 2787-03).

Dios guarde a V.E.

meg/mlp
S.35ª

LUIS PARETO GONZALEZ
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

A S. E. EL PRESIDENTE DE LA EXCMA. CORTE SUPREMA

OFICIO DE CORTE SUPREMA

1.3. Oficio de Corte Suprema a Cámara de Origen

Oficio de Corte Suprema. Remite opinión solicitada. Fecha 08 de octubre, 2001.

Oficio Nº 002315

Ant.: AD-17.605.

Santiago, 8 de octubre de 2001.

Mediante oficio Nº 3507 de 11 de septiembre del año en curso, esa honorable Cámara de Diputados remitió a esta Corte Suprema copia del proyecto de ley que modifica la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se emita un informe en conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la ley Nº 19.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Al respecto cabe señalar que reunido el Tribunal Pleno de esta Corte Suprema el día 5 de octubre en curso, presidido por su presidente subrogante y con la asistencia de los ministros señores Garrido, Libedinsky, Ortiz, Benquis, Tapia, Gálvez, Rodríguez, Pérez, Yurac, Espejo, Medina, Kokisch, Juica y Segura, se tomó en relación con la solicitud de esa honorable Cámara, el siguiente acuerdo:

Corresponde a esta Corte, como se le ha requerido, referirse únicamente a aquellos aspectos del proyecto que modifican materias relativas a la organización y atribución de los tribunales.

1. En cuanto a los contratos de adhesión de que se trata en el párrafo 4º del Título II de la ley vigente, se agrega, al actual artículo 16, como cláusula obligatoria en aquellos casos en que se designa árbitro, que se informe al consumidor de su derecho a recusarlo.
   Se establece en el nuevo artículo 16 A la posibilidad de que el juez de Policía Local correspondiente, declare la nulidad de alguna cláusula o de todo el contrato, el procedimiento para tal fin es el que se contempla en el Título IV, que se referirá.
2. El proyecto sustituye íntegramente el Título IV de la ley, sobre procedimientos y en su lugar se establecen las siguientes normas:
   a. Acciones jurisdiccionales que se derivan de la ley:
      El artículo 50 en sus dos primeros incisos señala "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.
      El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto

que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios".

b. Titulares de la acción.
Frente a la tradicional exigencia de tener un interés directo para interponer una pretensión -acción- el artículo 50 señala en sus incisos 3º y siguientes: "El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.
Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.
Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.
Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos".
Esta norma, creemos que la de mayor trascendencia, contempla ahora expresamente los intereses difusos o colectivos, que se venían imponiendo aunque lenta y tímidamente en nuestro país. Los define y amplía, de este modo los legitima para recurrir ante los tribunales.

c. Se establece como juez competente para conocer de todas las acciones que emanan de la ley, al de Policía Local que indica. Así, el artículo 60 A expresa: los jueces de Policía Local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquél que corresponde a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.
En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquél de la comuna en que resida el consumidor.

d. Se contemplan las siguientes normas generales relacionadas con el procedimiento:

1. Formas de iniciación (artículos 50 B, 50 C, 50 F y 58 inc. 3º).
Conforme a lo indicado en el artículo 50 B, los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querella según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Comparecencia y defensa

Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el párrafo 4º del presente título. (Protección de los intereses colectivos o difusos).

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

OFICIO DE CORTE SUPREMA

En el artículo 58 inciso 3º, se establece, entre otras facultades del Servicio Nacional del Consumidor el denunciar el posible incumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivas y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente.

Mandatario común

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

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

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

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

A su vez, el artículo 58 letra f contempla como deber del Servicio Nacional del Consumidor llevar un registro nacional de abogados que acrediten no menos de cinco años de ejercicio profesional y antecedentes intachables de idoneidad para desempeñar el cargo de mandatario común en los procedimientos colectivos indemnizatorios.

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

En este punto, esta Corte estima que la designación debe efectuarla el Presidente de la Corte de Apelaciones y no todo el Tribunal, pues ello significaría reunir al Pleno para decidir el nombre del mandatario, con el consiguiente recargo de trabajo y retardo.

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

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

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

OFICIO DE CORTE SUPREMA

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

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

2. Notificaciones.

Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señalada en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva. (artículo 50 I).

3. Incidentes. Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falla de capacidad o de personaría de las partes. (artículo 50 E).

4. Medida precautoria especial.

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

d. Procedimiento:

1. Del procedimiento general (artículo 51 a 51 D).

El tribunal mandará poner en conocimiento de la contraparte el requerimiento, la denuncia, querella o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan. (artículo 51).

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

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

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

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

Del procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

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

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

Por su parte el artículo 52 expresa: el procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por requerimiento escrito del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del requirente, del requerido y de su representante legal si correspondiera, una exposición breve de los hechos en que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal.

En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

3. Procedimiento especiales para defensa de los intereses difusos o colectivos.

Al respecto la ley se encarga de establecer un procedimiento declarativo de responsabilidad y otro colectivo indemnizatorio.

En relación con el primero declarativo de responsabilidad:

Legitimación activa:

Artículo 53. El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades.

1. Se iniciará por demanda presentada por:
   a. El Servicio Nacional del Consumidor.
   b. Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo.

c. Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o
d. Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

2. Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.
3. La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.
4. Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 E y siguientes de la presente ley.

Demanda, presentación, efectos, resolución y acumulación

5. La demanda deberá presentarse ante el tribunal, que determine la ley infringida. En los casos de los jueces de Policía Local, éstos deberán ser abogados.
   Se estima necesario, señalar una norma que indique expresamente que en aquellas comunas en que el juez de Policía Local no sea abogado, será competente para conocer del juicio el juez de Policía Local de la comuna más cercana, entendiéndose por tal aquella con la cual sean más rápidas y expeditas las comunicaciones.
6. La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

La demanda precisará los derechos afectados y deberá justificar la necesidad del ejercicio de la acción colectiva para la debida protección de los intereses de los consumidores.

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

Apelación. La resolución que no acoja a tramitación la demanda será apelable. Ingresados los autos a la Corte de Apelaciones respectiva, ésta ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

Es de parecer de este Tribunal, que la Corte de Apelaciones, debería conocer de la apelación en cuenta y no previa vista. En efecto, ello contribuiría a la celeridad que el caso requiere y no recargaría innecesariamente las tablas

o las causas agregadas a ellas con más asuntos que los que actualmente existen. La multiplicidad de materias que se han ido agregando a las tablas, recordemos solamente los asuntos penales, los recursos de protección de garantías constitucionales, de amparo, etc. que muchas veces dificultan entrar al estudio de los procesos que figuran propiamente en la tabla, lleva a esta Corte a optar por este procedimiento más corto y que aún más se realiza fuera de las horas de audiencia ordinaria de las Cortes. Si el asunto fuerte de tal envergadura, las partes podrán solicitar alegatos, que deberá ser decretada por la Sala en cada oportunidad.

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

a. Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia.
b. No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrara en el referido estado.

Sentencia (53 B y C)

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

En la sentencia que acoja la demanda, el juez:

a. Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.
b. Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
c. Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, designando en tal caso a un mandatario común que represente a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio.

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

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

La misma observación que ya se ha formulado en relación con la forma en que la Corte debe conocer el asunto.

Efectos del fallo. (artículo 53 E)

La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio,

podrán intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

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

En relación con el procedimiento colectivo indemnizatorio.

Objetivo y actuación previa. Artículo 54.

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

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

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

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

Publicidad de la sentencia declarativa. (54 B y 54 C)

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

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

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

Transcurridos que sean treinta días corridos desde el primer aviso, el juez ordenará se practique una nueva y única publicación en un medio de circulación nacional, señalando la fecha en que vence el plazo para interponer la demanda.

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

1. En cuanto a la sentencia declarativa:
   a. El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los demandados y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
   b. Los hechos que originaron la responsabilidad del o los demandados y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y,
   c. La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.
2. En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:
   a. El plazo para interponer la demanda.
   b. La identificación del mandatario común y su domicilio; y,
   c. Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las oficinas comunales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

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

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

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

Contestación (54 G)

En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

1. No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.
2. Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad.
3. Encontrarse extinguida la obligación del o los demandados de indemnizar los daños provocados, establecidos en la sentencia declarativo de responsabilidad.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Conciliación (artículo 54 H)

El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

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

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

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

Sentencia (54 I y 54 J)

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

Si, pese a establecerse la responsabilidad del proveedor, se infiere del examen de los antecedentes de la causa que el costo social que produciría pagar la indemnización solicitada, excede el beneficio que obtendrían los consumidores afectados, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación.

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

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

En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los gastos generados por el proceso que se encontraron pendientes".

Esta Corte estima informar favorablemente, pero con las salvedades que se han hecho, las disposiciones relativas al procedimiento y a la competencia de los jueces de Policía Local. En orden al recurso de apelación que se interpone para ante una Corte de Apelaciones, sólo cabe agregar que al importar mayor labor y gastos en estos tribunales, el proyecto debería comprender también la asignación de recursos económicos pertinentes.

Es todo cuanto puede este Tribunal informar en torno al proyecto en examen.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Saluda atentamente a V.S.,

(Fdo.): SERVANDO JORDÁN LÓPEZ, Presidente subrogante; MARCELA PAZ URRUTIA CORNEJO, secretaria subrogante.

AL SEÑOR PRESIDENTE
CÁMARA DE DIPUTADOS
VALPARAÍSO

1.4. Primer Informe Comisión de Economía

Cámara de Diputados. Fecha 13 de mayo, 2003. Cuenta en Sesión 76, Legislatura 348.

BOLETÍN Nº 2787-03

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

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

I.- CONSTANCIA PREVIA.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

II.- ANTECEDENTES GENERALES.-

PRIMER INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Normalmente, los intereses colectivos son la concretización en el tiempo de la defensa de los intereses difusos
Estados Unidos de Norteamérica.-

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

Se elaboran en dos grandes áreas de desarrollo: Mass accidents (accidentes masivos como los de aeronaves) y Mass product liability: Productos defectuosos, respecto de la cual se dictó una ley en 1995 " Private Securities litigation reforma act"
Son de índole privada: ya que buscan prevenir y reparar daños.

Existencia de hechos o cuestiones legales comunes a los miembros de la clase. Declaración del tribunal sobre procedencia y existencia de intereses jurídicos comunes a una clase.

Juicios múltiples pueden implicar riesgo de sentencias contradictorias.

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

Representación de legitimados: las normas sobre la representación han ido cambiando durante la historia de la Class Action según se ha ido modificando el parecer respecto de la acción (período eufórico (1964-1969) hostilidad (1969-1974) y de estabilidad) En una primera etapa la representación no tuvo mayores exigencias y así cualquiera podía comparecer por la clase. Luego en el segundo período los jueces exigieron requisitos desmedidos para la representación y finalmente se llegó a un punto de equilibrio en donde se plantea lo siguiente:
Mandatario común actúa en representación de la colectividad.
No debe tener conflicto de intereses con los representados o miembros ausentes de la clase.
El juez velará por el hecho que el mandatario defienda justa y equitativamente a sus representados.
Notificación para adhesión a demanda: Es por carta y miembro de clase que no quiera ser parte del proceso deberá excluirse ante el tribunal expresamente en un plazo determinado, sino opera el consentimiento tácito para ser parte y otorgar poder al mandatario común.
Efectos sentencia: Produce efectos erga omnes (no sólo respecto de quienes son parte en el proceso sino que respecto de todo el colectivo) por cuanto aquellos sujetos que son miembros de la clase y que no eran parte del juicio podrán invocar la sentencia a su favor para los efectos de solicitar reparación de los daños. Asimismo, se pueden establecer compensaciones al no poder determinarse con exactitud el universo de interesados.

Críticas:

Aumento excesivo de litigios.
Posibilidad de vincular al proceso a personas que no son parte de la clase
Mecanismo de chantaje a las empresas por la publicidad y número eventual de involucrados.

* * * * * * * *

Brasil .-

Código de Protección de Defensa del Consumidor

Acción Civil Pública: La ley 7.347, de 1995 modificó la Constitución y creó una acción referida a la responsabilidad por daños causados al consumidor y que luego fue recogida y tratada en el Código.
Definición Interés Colectivo y Difusos: Intereses difusos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible, de que sean sujetos personas indeterminadas y ligadas por circunstancias de hecho. Intereses Colectivos son los intereses transindividuales, de naturaleza indivisible de que sea sujeto un grupo, una categoría o una clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica de base.

Legitimados Activos: Ministerio Público, La Unión, los Estados, Municipios o Distritos Federales, órganos de la Administración Pública destinados a la defensa de los intereses de los consumidores y asociaciones de consumidores.
Costas Procesales y Personales: El accionante no las pagará cuando sea vencida en juicio, siempre que no hubiese litigado, comprobadamente de mala fe.

Objeto de la acción: Condena a una obligación de hacer o no hacer o bien al pago de una suma de dinero por reparación de daño, sin perjuicio de la aplicación de multas. Asimismo la acción podría ser cautelar.
Tribunal Competente: El competente en materia civil según la cuantía del asunto.

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

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

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

* * * * * * * *

Legislación Nacional.-

Constitución Política de 1980: Artículo 19, Nº 8 y artículo 20: En el fallo del juicio "Horvath Kiss con CONAMA" de la Excma. Corte Suprema, se amplió

el concepto de legitimado a todos los sujetos que se encuentran en una misma situación de hecho y cuya lesión, pese a ser portadora de un gran daño social, no les causa un daño significativo o al menos claramente apreciable en su esfera individual.

Código Civil: Artículos 948 y 2.333: Dos casos de intereses difusos y colectivos: Artículo 948: La municipalidad y cualquier persona del pueblo tendrá, en favor de los caminos, plazas u otros lugares de uso público, y para la seguridad de los que transitan por ellos, los derechos concedidos a los dueños de heredades o edificios privados.
Artículo 2333: Por regla general se concede acción popular en todos los casos de daño contingente que por imprudencia o negligencia de alguien amenace a personas indeterminadas; pero si el daño amenazare solamente a personas determinadas, sólo alguna de éstas podrá intentar la acción.

Ley 19.496: Artículos 25 (Intereses Colectivos) y 45 (Intereses Difusos):
Artículo 25: El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de manutención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.
Artículo 45: Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible. Inciso final: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con una multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.
Características comunes:
Procedimientos declarativos, o cautelares
Pretenden la imposición de una sanción o la aplicación de una medida correctiva.
Las sentencias de los juicios no producción efecto erga omnes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

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

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

Para tal efecto, se proponen las siguientes modificaciones:

Necesidad de ampliar sustantivamente los espacios de protección de los consumidores. Es de pública constatación que existen aún sectores que no tienen acceso a la debida protección, sea porque no existe organismo al cual recurrir para que los oriente y defienda, porque los mecanismos para hacer efectivos sus derechos son deficientes, o bien porque la información disponible al momento de la decisión de consumo es inapropiada.

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

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

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

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

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

En cuanto a derechos y deberes de los consumidores, se precisa en la iniciativa legal que el silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. Se dispone que la obligación del proveedor de indemnizar de los perjuicios al consumidor, se asigna cuando el proveedor no cumple cualquiera de las obligaciones contraídas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se fija una nueva competencia para los jueces de policía local, debiendo conocer de todas las acciones que emanen de la ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el respectivo contrato; se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del consumidor reclamante.

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

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

Entre las nuevas propuestas, se destacan:

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

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

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

* * * * * * * *

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

La Comisión recibió a las siguientes personas, las que en representación de sus instituciones, entregaron sus observaciones sobre la iniciativa legal:
Álvaro Díaz Pérez, Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción;
Alberto Undurraga Vicuña, Director del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC);
Santiago Escobar Sepúlveda, abogado de la División Jurídica del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción;
Luis Jerez, Subdirector del Servicio Nacional del Consumidor;
José Roa, Director Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor;
Ernesto Muñoz L., asesor del Director del Servicio Nacional del Consumidor
Juan Carlos Luengo, abogado, asesor Servicio Nacional del Consumidor
Carlos Urenda Aldunate, Gerente General de la Confederación de la Producción y del Comercio;
Felipe Bascuñán, integrante de la Comisión de Legislación de la Confederación de la Producción y del Comercio;
Esteban Alvano Kraljevic, Presidente de la Cámara de Comercio de Santiago;
Claudio Ortiz Tello, Gerente General de la Cámara de Comercio de Santiago;
Cristián García Huidobro, asesor jurídico, de la Cámara de Comercio de Santiago;
Francisco Arthur Errázuriz, asesor legal de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile;
Javier Fuenzalida Asmussen, Gerente de Operaciones de la Sociedad de Fomento Fabril, (SOFOFA);
Macarena Velasco, asesora legal de la Sociedad de Fomento Fabril, (SOFOFA);
Pablo Kangiser Gómez, abogado, representante del Instituto Libertad y Desarrollo;
Andrea Barros, abogada, representante de la Fundación Jaime Guzmán.
Miguel Mendoza Henríquez, académico de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile;
Sergio Olavarrieta, académico de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile;
Marco Büchi Buc, Presidente Asociación de Aseguradores de Chile;
Jorge Claude Burdel, Gerente General Asociación de Aseguradores de Chile;
Francisco Serqueira, asesor jurídico Asociación de Aseguradores de Chile;

Christián Nicolai Orellana, Subsecretario de Telecomunicaciones;
Mario Palma Torres, abogado asesor del Subsecretario de Telecomunicaciones;
Javier Barria Vera, abogado de la División Jurídica, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
Ximena Rincón González, Superintendenta de Seguridad Social;
José Pablo Gómez Meza, Superintendente de ISAPRES;
Fernando Riveros Vidal, Fiscal de la Superintendencia de ISAPRES;
Juan Eduardo Saldivia Medina, Superintendente de Servicios Sanitarios;
Patricia Reyes Olmedo, Coordinadora de la Unidad de Apoyo al Proceso Legislativo, de la Biblioteca del Congreso Nacional;
Guido Williams Obreque, abogado-investigador de la Biblioteca del Congreso Nacional;
Sergio Rosenbaum O'Brien, Presidente de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);
Juan Carlos Fabres Durrels, Vicepresidente de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);
Jorge Fuenzalida Rioseco, asesor legal, de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, (ACHAP);
Alejandro Cooper Salas, Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local;
Sergio Villalobos Ríos, Director del Instituto de Jueces de Policía Local;
Carlos Plass Wahling, Presidente de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
Pilar Prieto Méndez, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
Cristián Pizarro, asesor legal de la Asociación Nacional de Avisadores, (ANDA);
Francisco Fernández Fredes, abogado, ex Director del Servicio Nacional del Consumidor;
Alberto Pomés Andrade, asesor legal de la Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes, (ANBER);
Carlos Huneeus Madge, Director Ejecutivo de la Corporación Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea, CERC;
Eduardo Saavedra Parra, Director del Departamento de Economía y Administración de la Universidad Alberto Hurtado;
Cristóbal Prado Lavín, abogado de la Cámara Chilena de la Construcción;
José Manuel Silva Silva, Presidente del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR),
Andrea Rotman Garrido, Primera Vicepresidenta del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
Ignacio Astete Alvarez, Segundo Vicepresidente del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
Pablo Jaeger Cousiño, abogado y Secretario Ejecutivo del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR);
José Martínez Urtubia, Presidente de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);
Guido Fernández Salinas, Director de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, (ACHET);

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

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

Dado lo extenso de éstas y habida consideración, que la gran mayoría de los asistentes compartieron las modificaciones propuestas por el Gobierno para modernizar la ley Nº 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, quedan a disposición de los señores Diputados en la Secretaría de la Comisión las actas respectivas con las intervenciones de los asistentes.

* * * * * * * *

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

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

El señor Díaz, en representación del Ejecutivo, entregó las razones que se tuvieron presente para patrocinar esta iniciativa legal. La ley N°19.496, publicada el año 1997 requiere ser revisada y actualizada, dado que la experiencia ha demostrado la conveniencia de modernizar el articulado, conforme a los requerimientos del momento.

Los principios orientadores de las modificaciones propuestas son los siguientes:

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

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

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

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

- Generar un marco legal efectivo y que realmente signifique mejoras a los consumidores. Las encuestas que tiene el Servicio Nacional del Consumidor de la percepción acerca de la protección en el consumo dan cuenta que la opinión mayoritaria de la ciudadanía es que tienen poca o ninguna protección ante aquellas empresas que abusan[2].

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

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

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

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

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

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

Establecimiento de un procedimiento simple para casos de menor cuantía y creación de un sistema de arbitraje. El procedimiento especial para casos de menor cuantía afectos a esta ley, propuesto en lo medular por los jueces, consiste en que los casos de menos de 4 UTM (M$ 113,6) se resuelvan en una sola instancia, siempre por los jueces de policía local. Esto permitirá resolver el problema de muchos consumidores que ven enredados sus casos muy pequeños en la Corte de Apelaciones respectiva. En relación con el arbitraje, voluntario en su aceptación pero vinculante en su veredicto, permitirá agilizar la solución de los problemas y, para aquellas empresas que lo acepten, será un elemento de competitividad, tal como ha sucedido en experiencias similares en otros países.

Incorporación de la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, aún si el sector está regulado por una ley especial. Este mecanismo, el más novedoso y extenso de la modificación, permitirá solucionar casos iguales con un solo juicio, simplificando la solución de los problemas enormemente Incluye una etapa infraccional única, en que se determina que existió infracción a la ley, y una etapa indemnizatoria masiva,

en que todos los afectados reclaman su indemnización de perjuicios. Esta modificación se hace cargo de uno de los problemas económicos principales en la relación de consumo, en el cual el costo de reclamar es muchas veces superior al beneficio a lograr, lo que desincentiva el reclamo individual. De igual forma, esta modificación tiene un efecto por el lado de la oferta, por cuanto, al existir una solución colectiva de los problemas, sé desincentiva la "infracción masiva". Esto es distinto a lo que sucede actualmente, en que los incentivos están puestos para que exista una "infracción masiva" porque, dado que sólo algunos reclaman, es rentable dicha infracción para las empresas aún con las multas e indemnizaciones a pagar.

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

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

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

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

En cuanto a los contenidos, estos se pueden reunir en los puntos siguientes:
Contenido del Proyecto.
1.1. Ampliación de su ámbito.
Se propone convertir la ley en norma general aplicable a todos los actos de consumo con carácter supletorio de leyes especiales relacionadas.
Se dan facultades al Servicio Nacional del Consumidor para asumir la defensa del consumidor, independiente de la ley infringida. Por ejemplo, en la actualidad carece de competencia para conocer en el área de servicios básicos e inmobiliarios, lo que constituye 2 de 5 rubros principales de reclamos.
Se elimina la necesidad del carácter mixto del acto jurídico.
Protección de los adquirentes de viviendas dañadas por problemas de construcción utilizando la ley de calidad de la vivienda.

1.2. Defensa de intereses colectivos y difusos.
Esta institución simplifica y unifica soluciones únicas para multiplicidad de casos.
Es una institución reconocida en el derecho comparado.
Beneficios económicos:
Demanda: favorece a los consumidores reduciendo los costos que desincentivan los reclamos, simplificando los trámites.
Oferta: se desincentiva la infracción masiva.
Procedimiento:
Primera fase declarativa infraccional: se persigue determinar la responsabilidad del infractor que es única para todos los reclamantes.
Segunda fase indemnizatoria: se establecen las compensaciones para cada caso en particular.
Grupo de estudiantes defraudados por condiciones prestadas en su viaje de estudios.
Representación de grupos de consumidores afectados por cobranzas extrajudiciales abusivas (1300 en el año 2000).
Representación de colectividades de consumidores sujetos a cláusulas abusivas en contratos de adhesión.
Problemas similares con ocasión del enrolamiento negativo en seguros.

1.3. Adecuación de procedimiento.
Procedimiento general y procedimiento simple de única instancia para casos de menor cuantía, que permitirá la resolución expedita.
Se busca resolver de manera rápida problemas de consumo cotidiano evitando una demora excesiva.
Cambio de zapatos defectuosos, devolución de dinero por alimento en mal estado, reparación gratuita de un televisor con desperfectos.
Todos aquellos problemas de consumo que involucran bienes de escasa cuantía.

1.4. Arbitraje incentivado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Se dan facultades al Servicio para incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral.
Por esta vía se incorporan los diversos actores, empresas y consumidores en la solución de los conflictos.

1.5. Facilita la constitución de Asociaciones de Consumidores.
Se fijan requisitos similares a los establecidos para la constitución de Asociaciones de Empresas.
Se hace más expedito el procedimiento para la organización de los consumidores y más equitativo con las empresas.
Se favorece su extensión a todo el territorio nacional.
Se les permite la representación de intereses colectivos y difusos.
Constitución como organización de consumidores estudiantes universitarios que quieren organizarse para efectuar labores de investigación y defensa en el área de consumo (pase escolar, publicidad engañosa, discriminación, etc).
Constitución como organización de consumidores de vecinos que sufren un mismo tipo de problema de consumo (corte injustificado de servicios, quema de artefactos eléctricos, etc.).

1.6. Derecho de retracto.
Facultad de desistirse del contrato en ciertos casos, durante un plazo determinado (tiempos compartidos).
Se contempla para situaciones en que el consentimiento ha sido obtenido por medio de técnicas agresivas de comercialización sin dar lugar a la debida reflexión por parte del consumidor.

1.7. Protección en contratos de adhesión.
Se incorpora a la ley una causal genérica de abuso cuya resolución está entregada al tribunal competente.
Se resguarda la equidad contractual combatiendo las estipulaciones abusivas.

1.8. Aumento de multas.
Se aumentan las multas por publicidad engañosa y por no informar adecuadamente los riesgos de los productos.
Se pretende desincentivar esta conducta, aumentando el tope hasta 1000 UTM.
Después de las cobranzas extrajudiciales, corresponden al segundo problema masivo en número de denuncias ante los juzgados de policía local.

1.9. Otras modificaciones.
Se señala que el silencio no vale como manifestación de voluntad.
Permite solucionar los problemas de enrolamiento negativo en contratación de seguros de cesantía, de revistas de servicios de TV Cable, de servicios de adicionales telefónicos.
Se establece una garantía legal de 3 meses en los servicios de reparación.

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

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

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

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

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

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

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

Comentó que, respecto del número de casos que serían insignificantes está convencido que el número de reclamos es muy inferior al número real de

problemas, y es por un razonamiento económico, toda vez que cuando el costo de reclamar es mayor al beneficio, la gente derechamente no reclama. Prueba de ello son las encuestas, en que en Chile el 75% de la gente considera que ante abusos o fallas, la protección al consumidor es deficiente o mala.

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

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

* * * * * * * *

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

a) En general.-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

La Comisión aprobó el proyecto de ley en general, por la unanimidad de los señores Diputados presentes en la sesión respectiva, a saber:
Encina, don Francisco;
Hidalgo, don Carlos;
Prieto, don Pablo;
Rossi, don Fulvio;
Saffirio, don Eduardo;
Salas, don Edmundo;
Tuma, don Eugenio;
Uriarte, don Gonzalo, y
Walker, don Patricio.

* * * * * * * *

b) En particular.-

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

Frente a lo anterior, la Comisión acordó en sesión Nº 22ª de fecha 3 de diciembre de 2002, designar una subcomisión, compuesta por los señores Diputados: Hidalgo, Saffirio, Tuma y Uriarte, más los representantes del SERNAC, del Instituto Libertad y Desarrollo y de la Fundación Jaime Guzmán, para que conociera de las observaciones e indicaciones formuladas por diversos señores Diputados, los que en varias reuniones consensuaron un texto de proyecto de ley que, para los efectos reglamentarios, fueron patrocinadas por el Diputado Eugenio Tuma Zedan, a la sazón Presidente de la Comisión.

Las indicaciones son las siguientes:

Artículo 1º.-

1.- Para modificar el Nº 1 en la forma que indica.

Reemplázase el Nº 1 por el siguiente:

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

c) Agrégase el siguiente inciso segundo nuevo, al Nº 3: "En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 3°.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 3° bis, nuevo.-

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 5°.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 6°.-

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

Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.

* * * * * * * *

Artículo 7°.-

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

* * * * * * * *

Artículo 9°.-

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

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

Para rechazar la letra e).

Para modificar su inciso final en la forma siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la

organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan".

* * * * * * * *

Artículo 16.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 16 A, nuevo.-

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

* * * * * * * *

Artículo 24.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 28 A.-

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

* * * * * * * *

Artículo 28 B.-

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

* * * * * * * *

Artículo 50.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 50 A.-

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 50 G.-

15.- Para agregar en el inciso primero del artículo 50 G, a continuación del punto aparte que pasa a ser coma (,) la frase "salvo tratándose de las acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 1 números 2) y 3), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 Unidades Tributarias Mensuales"

* * * * * * * *

Artículo 51.-

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

* * * * * * * *

Artículo 51 A.-

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

* * * * * * * *

Artículo 52.-

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

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

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

* * * * * * * *

Artículo 53.-

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

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

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

Para agregar el siguiente inciso final:

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

* * * * * * * *

Artículo 53 A.-

20.- Para reemplazar el articulo 53 A, por el siguiente

Admisibilidad de la acción y certificación por la Corte de Apelaciones.

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

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

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

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados y

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Procedimiento ante el juez ordinario y órganos administrativos.

Artículos 53 B, C, D, E, F y G.-

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

Para consultar el siguiente articulo 53 B.-

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 C.-

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

Facultades de los órganos administrativos.

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

* * * * * * * *

Artículo 53 D.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 E.-

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

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

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

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

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.
d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.
e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el artículo 54 B, con cargo al o los infractores.
Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

* * * * * * * *

Artículo 53 F.-

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

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 G.-

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

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

entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

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

* * * * * * * *

Artículo 54.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 A.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 B.-

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 C.-

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

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

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

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

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

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 D.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 E.-

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 F.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 G, nuevo.-

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

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

* * * * * * * *

Articulo 54 H, nuevo.-

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

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

1.- Incompetencia del tribunal.

2.- Ineptitud del libelo.

3.- Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.

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

5.- Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el artículo 53 B.

6.-Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.

7.- Cosa juzgada.

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

* * * * * * * *

Artículo 54 I.-

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 J.-

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 K.-

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

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

* * * * * * * *

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

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

Artículo 1º.-

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

* * * * * * * *

Artículo 2º.-

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

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

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

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

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

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

* * * * * * * * *

Artículo 2º bis.-

Para consultar el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

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

en las materias que estas últimas no prevean;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se precisa que sobre este punto, no se están restringiendo los derechos de las personas que deseen utilizar la ley del consumidor para hacer sus reclamaciones, sino que se restringe la facultad del Sernac para intervenir en favor de los usuarios sólo en los casos de contratos de viviendas económicas, reguladas por el DFL 2.

Se agrega al efecto que se está reservando en este caso la actuación del SERNAC para casos en que verdaderamente se esté en presencia de personas que necesiten la ayuda de un servicio público y el espíritu de la norma, por ende, no está dirigido a defender a personas que tienen viviendas de 400

metros cuadrados o que el metro cuadrado de su terreno vale 8 UF, por ejemplo.

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

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

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

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

Se recuerda que el usuario afectado por la actividad de un profesional como primer ámbito debe recurrir al Colego Profesional correspondiente, que tiene facultades para sancionar éticamente y el segundo ámbito es recurrir a la ley ordinaria.

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

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

determinado y no por eso se le aplicará la ley de consumidores, por lo que debe existir habitualidad para que se aplique la ley en estudio.

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

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

Llama la atención respecto de la diferencia que existe en esta circunstancia entre la adquisición de un bien y la relación personal que se establece, por ejemplo, entre un abogado que actúa independientemente y un cliente y en este caso no se puede decir que exista una relación de consumo y lo mismo vale para cualquier otra profesión que se ejerza independientemente.

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

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

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

Se indica que no existen dudas respecto de que si se toma la decisión de no excluir la letra b), entonces es obligación de los legisladores clarificar cuál el

ámbito de la aplicación de la ley respecto de los derechos de los usuarios y para ello la indicación del artículo 2º precisó en sus distintas letras el referido ámbito, por lo que corresponde precisar el ámbito de los servicios profesionales ya que de no hacerse, eso queda en tierra de nadie.

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

Si bien el espíritu de lo planteado por un señor Diputado es razonable y lo ideal sería que ante cualquier situación se pudiera reclamar y que en breve plazo hubiera sentencia e indemnización, pero se está dentro de una realidad que limita con recursos y medios y de aquello hay que tener conciencia, se generan expectativas altas y a la larga frustraciones, por lo que habría que ser medido y se debería llegar hasta aquí y en un futuro evaluar esta ley de aquí a tres años y ver como se puede perfeccionar.

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

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

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

Hay una lógica detrás del derecho del consumidor que no es sólo teórica, sino que tiene implicancias prácticas y que se refiere al tema de la simetría y la

masividad y se reconoce que se puede dar esa situación en algunos caso, aunque menos en el caso de los abogados, puesto que los sectores populares no sólo tienen acceso a la Corporación de Asistencia Judicial sino que hay numerosas prácticas de clínicas jurídicas de las escuelas de Derecho que hacen que gente de escasos recursos recurran a este tipo de profesionales. Estima que el problema se da básicamente con la profesión médica y los odontólogos.

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

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

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

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

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

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

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

La Comisión adoptó los siguientes acuerdos:

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 3º bis.-

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

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

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

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

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

- La Comisión aprobó por unanimidad esta indicación.

* * * * * * * *

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

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

- La Comisión aprobó por unanimidad esta indicación.

* * * * * * * *

Artículo 3º ter.-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **La Comisión aprobó la indicación por asentimiento unánime.**

* * * * * * * *

Artículo 12-A.-

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 16-A.-

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 28-B.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 35.-

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

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

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

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

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

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

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

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

-La Comisión aprobó por unanimidad la referida indicación, rechazando en los mismos términos el numeral Nº 17 del mensaje.

* * * * * * * *

Artículo 37.-

Los Diputados señores Uriarte, Saffirio, Correa y Tuma, formularon indicación para agregar, al final de la letra a) del artículo 37, de la ley Nº 19.496, la siguiente frase:

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

- La Comisión aprobó por unanimidad la indicación antes referida.

* * * * * * * *

Artículo 52.-

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

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

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

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

* * * * * * * *

Artículo 53.-

La Comisión rechazó por asentimiento unánime la proposición de la Subcomisión para intercalar en el Nº 3, a continuación de la frase: "acreditar la representación de", los términos "todos los".

A su vez, aprobó la proposición de la Subcomisión signada con el Nº 5.

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

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

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

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

El procedimiento destinado a proteger los intereses colectivos o difusos se restringe a aquellas actividades que sean calificadas en mérito de ese procedimiento, siendo la Corte de Apelaciones la que determinará con antelación si ha habido daño y si, en definitiva, procede o no esta demanda y si la referida Corte declara admisible la demanda, no existiría razón alguna para establecer caución, por lo que no se justifica poner una barrera a las asociaciones de consumidores antes que la Corte califique y el tema de la capacidad económica es inoperante, porque se va a buscar a alguien que no

tenga bienes para eludir la caución. Agrega que no es partidario de poner barreras para acceder a la justicia, por lo que no comparte esta indicación. Ahora bien, si es que se va a aprobar, habría que agregar los fundamentos que tuvo a la vista el juez para determinar la caución.

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

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

Se reiteró que la ley establece claramente sanción al que intente una acción temeraria y si se quiere aplicar realmente esa sanción, hay que buscar un procedimiento para hacerla efectiva en los bienes de quienes actuaron temerariamente, pero no se debe poner barreras para accionar y no inhibir el acceso a los tribunales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54-H.-

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

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

- La Comisión aprobó por asentimiento unánime la indicación referida.

* * * * * * * *

Artículo 54-J.- que pasa a ser 54-K.-

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

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

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

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

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

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

- La Comisión aprobó esta indicación por unanimidad.

* * * * * * * *

Artículo 58.-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Acto seguido, se expresó que hay un tema que no está abordado en el mensaje y que sería la oportunidad para perfeccionar aún más esta ley y que se contiene en la letra c) del actual artículo 58 que señala: "c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; ".

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

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

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

No comparte la eliminación del registro público de sentencias que se contiene en la indicación en la letra e) relacionado con el artículo 58 bis, porque se traduce en un asunto meramente administrativo, puesto que se soluciona con el hecho de elaborar un software, en que se "escanean" toda las sentencias referidas a consumidores y se ponen a disposición, entre otras partes, por Internet y eso no cuesta mucho llevarlo a cabo y se puede hacer. El problema es que hoy los jueces no están obligados a remitirlas, y esta norma es buena para los propios jueces, ya que les permitirá aunar criterios.

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

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

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

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

* * * * * * * *

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

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del D.F.L N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.

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

* * * * * * * *

Artículo 58-bis.-

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

Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.**”**

- La Comisión aprobó por unanimidad la indicación propuesta.

* * * * * * * *

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

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

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

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

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

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

X.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los siguientes artículos del mensaje fueron rechazados por la Comisión:

Artículo 2º.-

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

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

a) en las materias que estas últimas no prevean;

b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y

c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme a las disposiciones de la presente ley, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales."

* * * * * * * *

Artículo 5º.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 6º

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

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

* * * * * * * *

Artículo 50 A.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 52.-

5.- "Artículo 52. El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por requerimiento escrito del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del requirente, del requerido y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal.

En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 A.-

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

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

La resolución que no acoja a tramitación la demanda será apelable. Ingresados los autos a la Corte de Apelaciones respectiva, ésta ordenará traer los autos en relación y dispondrá agregar extraordinariamente la causa a la tabla del día subsiguiente, previo sorteo, en las Cortes de Apelaciones de más de una Sala.

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 C.-

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

a) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.
b) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, designando en tal caso a un mandatario común que represente a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio.
d) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el artículo 54 B, con cargo al o los demandados.
Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en el sólo efecto devolutivo, el que gozará de preferencia para su vista.".
* * * * * * * *

Artículo 53 D.-

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 53 E.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54.-

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 A.-

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

* * * * * * * *

Artículo 54 B.-

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

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

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

Transcurridos que sean treinta días corridos desde el primer aviso, el juez ordenará se practique una nueva y única publicación en un medio de circulación nacional, señalando la fecha en que vence el plazo para interponer la demanda.

* * * * * * * *

Artículo 54 C.-

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.

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

a) El plazo para interponer la demanda;

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 D.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 E.-

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 F.-

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

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 G.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 H.-

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

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

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 I.-

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

Si, pese a establecerse la responsabilidad del proveedor, se infiere del examen de los antecedentes de la causa que el costo social que produciría pagar la indemnización solicitada, excede el beneficio que obtendrían los consumidores afectados, el juez podrá establecer un cumplimiento alternativo de compensación.

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

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

* * * * * * * *

Artículo 54 J.-

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

* * * * * * * *

Artículo 58 bis.-

21.- Agrégase el siguiente artículo 58 Bis:

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

ejecutoriadas, copias debidamente autorizadas de las sentencias que dicten en las causas mencionadas.

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

* * * * * * * *

Articulo 52.-

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

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

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

Para sustituir su inciso tercero por el siguiente:

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

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

* * * * * * * *

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

P R O Y E C T O D E L E Y

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

1) Artículo 1°.-

a) Reemplázase el Nº 1, por el siguiente:

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

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

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección,

así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

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

c) Elimínase en el Nº 4 el punto final y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:
entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas determinantes para la formación del consentimiento.

2) Artículo 2°.-

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

Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:
los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;
los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;
los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;
los contratos de educación de la enseñaza básica, media, técnico profesional y universitaria;
los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y
los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.

Artículo 2° bis.-

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

Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:
en las materias que estas últimas no prevean;
en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y

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

3) Artículo 3°.-

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

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

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

4) Artículos 3 bis y 3º ter.-

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

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

a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

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

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

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

Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

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

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

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

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

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

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

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola

renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso 2º.

5) Artículo 5°.-

Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

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

6) Artículo 6°.-

Reemplázase el artículo 6º, por el siguiente:

Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.

7) Articulo 8°.-

Agrégase la siguiente letra e), nueva:

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

8) Artículo 9°.-

Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

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

Modifícase su inciso final, en la forma siguiente:

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

9) Artículo 12 A.-

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

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

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

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

10) Artículo 14.-

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

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

11) Artículo 16.-

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

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

c) Agréguese la siguiente letra g), nueva:

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las

disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

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

12) Artículos 16 A y 16 B, nuevos.-

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

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

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

13) Artículo 21.-

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

b) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

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

14) Articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

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

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

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

15) Artículos 28 A y B, nuevos.-

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

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

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

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

16) Artículo 32.-

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

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

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

17) Artículo 35.-

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

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

18) Artículo 37.-

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

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

19) Artículo 41.-

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

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

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

20) Artículo 45.-

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

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

21) TÍTULO IV.-

Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

TÍTULO IV.

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

Párrafo 1°. Normas generales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 50 H.- Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese factible,

atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

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

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

Párrafo 2°. Del Procedimiento General.

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

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

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

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

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

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

Artículo 52.- El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por demanda escrita del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del demandante, del demandado y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los

hechos en los que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal. En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

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

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

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

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para

su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

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

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

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

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

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

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

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

Información al Consumidor, en las Asociaciones de Consumidores y en los juzgados respectivos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22) Artículo 58.-

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

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

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

c) Sustitúyese la letra e) por la siguiente:

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

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

f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

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

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

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

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

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del D.F.L N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.

23) Artículo 58 bis.-

Agrégase el siguiente artículo 58 bis.-

Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.

24) Artículo 3° transitorio.-

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

Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.”.

* * * * * * * * *

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

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

Acordado en sesiones de fecha 7 y 14 de mayo, 11 de junio, 2, 9, 16 y 30 de julio, 6 de agosto, 29 de octubre, 3 y 10 de diciembre de 2002; 4, 11 y 18 de marzo, 1, 15 y 29 de abril y 6 de mayo de 2003, con asistencia de los Diputados señora y señores: Eugenio Tuma Zedan (Presidente), Eduardo

Saffirio Suárez (Presidente), Víctor J. Barrueto, Sergio Correa de la Cerda, Francisco Encina Moriamez, Carlos Hidalgo González, José Antonio Kast Rist, Carlos Ignacio Kuschel Silva, Pablo Galilea Carrillo, Pablo Prieto Lorca, Darío Molina Sanhueza, Fulvio Rossi Ciocca, José Miguel Ortiz Novoa (en reemplazo del Diputado señor Edmundo Salas de la Fuente), Edmundo Salas de la Fuente, Carolina Tohá Morales, Gonzalo Uriarte Herrera, Ignacio Urrutia Bonilla, Rosauro Martínez Labbé (en reemplazo del Diputado señor Alfonso Vargas Lyng), Alfonso Vargas Lyng y Patricio Walker Prieto.

LUIS PINTO LEIGHTON
Secretario de la Comisión

ÍNDICE

I.- CONSTANCIA PREVIA.- 38
II.- ANTECEDENTES GENERALES.- 38
Estados Unidos de Norteamérica.- 40
Brasil .- 41
Legislación Nacional.- 42
III.- MINUTA DE LAS IDEAS MATRICES DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.- 44
IV.- NÓMINA DE LAS PERSONAS ESCUCHADAS POR LA COMISIÓN.- 48

V.- BREVE EXPOSICIÓN DEL EJECUTIVO, QUE FUNDAMENTAN EL PROYECTO DE LEY EN INFORME.- 50
a) Señor Álvaro Díaz Pérez, Subsecretario de Economía.- 50
b) Señor Alberto Undurraga Vicuña, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC).- 54
VI.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO DE LEY EN INFORME.- 58
a) En general.- 58
b) En particular.- 60
VII.- ARTÍCULOS CALIFICADOS COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.- 93
VIII.- ARTÍCULOS QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA. 93
IX.- EL PROYECTO DE LEY EN INFORME FUE APROBADO, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD DE LOS SEÑORES DIPUTADOS PRESENTES EN LA SESIÓN.- 93
X.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN. 93
P R O Y E C T O D E L E Y 101

1.5. Discusión en Sala

Cámara de Diputados. Legislatura 348, Sesión 76. Fecha 13 de mayo, 2003. Discusión general. Se aprueba en general y en particular a la vez.

MODIFICACIÓN DE LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Primer trámite constitucional.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Corresponde conocer, en primer trámite constitucional, el proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Diputado informante de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo es el señor Eugenio Tuma.

Antecedentes:

-Mensaje, boletín Nº 2787-03. sesión 35ª, en 11 de septiembre de 2001. Documentos de la Cuenta Nº 1.

-Informe de la Comisión de Economía. Documentos de la Cuenta Nº 4, de esta sesión.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Eugenio Tuma.

El señor **TUMA.-** Señora Presidenta, el proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, ingresó a la Cámara de Diputados el 8 de septiembre de 2001. Respecto de él, se ha hecho presente el trámite de urgencia simple en diversas oportunidades.

Se consultó la opinión de la excelentísima Corte Suprema, conforme a las disposiciones constitucionales y legales, cuya respuesta, favorable en general al proyecto, se anexa al presente informe.

Las siguientes disposiciones deben ser aprobadas con quórum especial por corresponder a normas de ley orgánica constitucional: En el numeral 21), los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54.

No existen artículos que deban ser conocidos por la Comisión de Hacienda.

Las ideas matrices del proyecto en informe son la siguientes:

1. Ampliación de los espacios de protección de los consumidores, incluyendo dentro de las materias protegidas aquellas que han sido reconocidas en el derecho comparado como integrantes del derecho del consumidor, pero que en nuestra legislación, debido a restricciones legales, no lo estaban.

Se pretende resolver asuntos pendientes en nuestra legislación, que muestra claramente vacíos importantes en tópicos y figuras no normados, en sectores de la economía donde la protección del consumidor es más débil o

deficiente y en preceptos de la ley específica que, desde el punto de vista jurídico, requieren correcciones.

2) Perfeccionamiento de las regulaciones de las relaciones de consumo, introduciendo una lógica de incentivo propia de las economías de mercado. Esto significa que las soluciones a los problemas deben buscarse en la relación entre consumidores y proveedores, para lo cual la ley debe contener los estímulos necesarios para que éstos actúen en un marco de corrección, superando las imperfecciones de los mercados, en especial en lo relativo a las asimetrías de información y a los costos de transacción involucrados en el ejercicio de los derechos.

3) Fortalecimiento de los principios de acceso y transparencia de la información, y equilibrio entre los actores de la relación de consumo. Aun cuando se aumentan las atribuciones del Sernac, no existe un organismo que sea capaz de ocuparse de la enorme cantidad de actos de consumo que se realizan diariamente en nuestra economía, por lo que se han buscado mecanismos de defensa de los intereses colectivos y difusos, que apuntan a que la relación de consumo sea la adecuada.

4) Establecimiento de una autorregulación. El proyecto se preocupa de respetar los espacios de autorregulación en todos aquellos casos en que existen incentivos correctos para que éstos puedan operar.

5) Otorgamiento de mayores facilidades a los consumidores para expresarse y, así, fortalecer la participación ciudadana en este sector, igualando los requisitos de constitución y funcionamiento de las organizaciones de consumidores.

Sobre la base de estos principios, que han inspirado el mensaje se formulan las propuestas modificatorias.

Antes de referirme al proyecto en detalle, quiero informar a la Sala que la Comisión efectuó una serie de audiencias públicas, durante las cuales se escuchó la opinión de representantes de diversas organizaciones empresariales, académicas, de consumidores e institutos de investigación. Es así como estuvieron presentes el subsecretario de Economía, señor Álvaro Díaz Pérez, el director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Alberto Undurraga Vicuña; representantes de la Confederación de la Producción y del Comercio, de la Cámara de Comercio de Santiago, de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile y de la Sociedad de Fomento Fabril, Sofofa; de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile, de la Asociación de Aseguradores de Chile, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones; de las superintendencias de Seguridad Social, de Isapres y de Servicios Sanitarios; de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad, Achap; del Instituto de Jueces de Policía Local; de la Asociación Nacional de Avisadores, Anda; de la Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes, Anber; de la Corporación Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea, Cerc; del Departamento de Economía y Administración de la Universidad Alberto Hurtado; de la Cámara Chilena de la Construcción; del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, Conar; de la Asociación Chilena de Empresas de Turismo, Achet; de la Corporación Nacional de Consumidores

y Usuarios, Conadecus; de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, Odecu; del presidente de Conacción, y del coordinador del programa legal Consumers Internacional.

También estuvo presente don Francisco Fernández, ex director del Servicio Nacional del Consumidor y presidente de la Comisión asesora presidencial para la protección de los derechos de las personas; el señor Pablo Kangiser, abogado representante del Instituto Libertad y Desarrollo, y la señorita Andrea Barros, abogada, representante de la Fundación Jaime Guzmán.

Quiero hacer mención especial de los señores Manuel Cacho, Andrés Martínez y Rodrigo Moraga, egresados de derecho de la Universidad de Chile, quienes hicieron su memoria basados en el contenido de las modificaciones del proyecto y cuya participación significó un aporte muy importante, que los miembros de la Comisión valoramos en toda su magnitud.

Fueron 62 las personas que concurrieron a la Comisión para entregar sus observaciones en representación de las respectivas instituciones.

Dado lo extenso de las intervenciones, y habida consideración de que la gran mayoría de los asistentes compartieron las enmiendas propuestas por el Gobierno para modernizar la ley Nº 19.496, sobre protección de derechos de los consumidores, y de que la inmensa mayoría de las observaciones formuladas fueron debidamente recogidas por la Comisión, quedan a disposición de los diputados las respectivas actas de la Comisión en las cuales éstas constan.

Discusión general del proyecto.

La Comisión aprobó en general el proyecto de ley, por la unanimidad de los diputados presentes en la respectiva sesión, tomando en consideración que los argumentos escuchados durante las audiencias públicas eran suficientes para dejar establecida la necesidad de legislar sobre la materia, lo que facilitó el examen pormenorizado de las normas propuestas.

En general, se ha producido un gran consenso en cuanto a la conveniencia de adecuar nuestra legislación a los nuevos requerimientos en materia de protección de los consumidores, para lo cual es necesario hacer más eficientes los procedimientos cautelares, ampliar la esfera de protección y fomentar mecanismos que tiendan al constante perfeccionamiento de las relaciones entre proveedores y consumidores dentro del marco de la economía de mercado.

Como ya lo mencioné, durante la discusión particular la Comisión recibió a diversas personas, las que, en representación de sus respectivas instituciones entregaron observaciones y sugerencias, enriqueciendo de esa manera la fisonomía original del mensaje, que fue objeto de cambios muy importantes, a los cuales me referiré más adelante.

Asimismo, durante las audiencias surgieron varias propuestas que ameritaban hacer un examen más profundo de la iniciativa, con el fin de determinar su conveniencia y oportunidad, de aclarar ciertas dudas sobre la

interpretación de las normas propuestas, y de mejorar, en la línea de lo ya propuesto, la redacción de ciertos artículos.

Este consenso y el espíritu constructivo se hicieron sentir de manera muy especial en el procedimiento para la defensa de los intereses colectivos y difusos, respecto de lo cual se hicieron aportes fundamentales que recogieron casi la totalidad de las sugerencias hechas por los diversos actores que participaron en la etapa de las audiencias públicas, especialmente por quienes miraban ciertos artículos del proyecto de un modo bastante crítico.

Frente a lo anterior y al extenso trabajo que tenía por delante la Comisión, en sesión Nº 22, del 3 de diciembre de 2002, se acordó designar una subcomisión, compuesta por los diputados señores Hidalgo, Saffirio, Uriarte y el que habla, más representantes del Sernac, del Instituto Libertad y Desarrollo y de la Fundación Jaime Guzmán.

Quiero detenerme aquí porque, por primera vez, al menos de acuerdo con mi experiencia, una comisión acuerda permitir asesorías a los parlamentarios. Puedo asegurar que la experiencia fue enriquecedora, ya que el aporte que hicieron los representantes de ambos institutos fue invaluable, no sólo para los diputados que los invitaron como asesores, sino para el conjunto de la Comisión. Además, diversos colegas aprovecharon las sugerencias de los asesores para presentar algunas indicaciones que contribuyeron a estructurar un texto consensuado. Es decir, funcionamos como subcomisión y, después, la Comisión ratificó cada uno de los acuerdos.

A partir del trabajo de la subcomisión y de los aportes formulados en ella por representantes del Gobierno y por diputados de todas las tendencias, se redactaron varias indicaciones, sustantivas y procedimentales, que mejoraron el texto original en diversas áreas, las que, al momento de ser presentadas en la Comisión, concitaron la unanimidad de sus miembros.

¿Cuáles son las principales modificaciones que introduce el proyecto de ley? Luego de las indicaciones consensuadas durante el trabajo de la subcomisión y de su aprobación por la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, son las siguientes:

1. Ampliación del ámbito de aplicación de la ley, convirtiéndola en norma general aplicable a todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales relacionadas con la protección de los consumidores. De esta manera, la ley del consumidor tiene aplicación subsidiaria en lo que no prevengan las leyes especiales, en lo relativo al procedimiento sobre intereses colectivos y difusos, y en cuanto al derecho de recurrir ante el tribunal competente para requerir las indemnizaciones respectivas, siempre que en las leyes especiales no existan procedimientos indemnizatorios particulares.

Por otra parte, se mantiene la restricción relativa a que el acto de consumo debe poseer carácter mixto, esto es, mercantil para el proveedor y civil para el consumidor; pero se amplían los ámbitos de protección, incluyendo los servicios educacionales, los contratos de compraventa de viviendas celebrados con constructoras e inmobiliarias y algo especialmente novedoso: la introducción en esta legislación de modificaciones que permitirán hacerla compatible con la defensa de los intereses de los usuarios de la industria de

DISCUSIÓN EN SALA

tiempos compartidos y con la de los servicios prestados por clínicas y hospitales. Estas modificaciones están contenidas en los artículos 2° y 2° bis.

2. En cuanto a derechos y deberes de los consumidores, se precisa que el silencio del consumidor no constituye aceptación en los actos de consumo. De esta manera se pretende evitar la práctica denominada enrolamiento negativo, mediante la cual los consumidores deben expresar su voluntad para dejar sin efecto contratos que no han celebrado. Esto está contenido en el artículo 3º A.

3. Se dispone que la obligación de indemnizar los perjuicios al consumidor nace del incumplimiento de una obligación contractual del proveedor, y no sólo del incumplimiento de la ley, como lo establece la normativa vigente. Esta modificación está contenida en el artículo 3º E.

4. Se establece el derecho de retracto, esto es, la facultad del consumidor para poner término unilateralmente al contrato en el plazo de diez días, contado desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, siempre que se den las situaciones señaladas en el proyecto de ley. Las situaciones en que el consumidor puede hacer efectiva esta opción quedan restringidas a tiempos compartidos, servicios educacionales y comercio electrónico. Estas modificaciones están contenidas en el artículo 3º bis.

5. Se aumenta de diez días hábiles a 3 meses el plazo de que dispone el consumidor para reclamar por servicios de reparación del bien adquirido haciendo uso de la garantía legal consagrada en la ley. Esta modificación se encuentra en el artículo 41.

6. Se facilita la constitución de las asociaciones de consumidores estableciendo requisitos similares a los que rigen para las asociaciones de proveedores. Se abre de esta forma, un procedimiento más expedito para su formación y se establece un equilibrio en las exigencias para este tipo de organizaciones. Además, se amplía el ámbito de representación, extendiéndolo, entre otros, al de los intereses colectivos y difusos. Se permite que los consumidores tengan más facilidades para expresarse y así fortalecer la participación ciudadana en este sector.

A cuatro años de promulgada la ley Nº 19.496, sólo existen dos organizaciones de consumidores legalmente constituidas, entre otras razones debido a que las barreras de entrada y requisitos de constitución son demasiado altos, incluso más altos que los que tienen las organizaciones de proveedores o empresarios. Estas modificaciones están contenidas en el artículo 5º y siguientes.

7. En materia de contratos de adhesión se incorporan nuevas exigencias de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos. Una cláusula general estima abusivas las estipulaciones en contra de las disposiciones de la buena fe que causen perjuicio al consumidor o un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que se deriven del contrato. Estas modificaciones están contenidas en los artículos 16, 16 a) y 16 b).

8. El proyecto aumenta sustancialmente las multas por publicidad engañosa y por falta de información adecuada respecto de los riesgos de los productos que se venden en el mercado y que pueden afectar la salud o

integridad física de las personas. Se pretende desincentivar esa conducta aumentando el tope de la multa a 750 UTM, aproximadamente 22,5 millones de pesos. Igual sanción se contempla para la no información de los riesgos del consumo, aumentando el tope de las multas a 1.000 UTM -de 200 que se consideraban originalmente; o sea, cinco veces-. La multa máxima bordeará los 30 millones de pesos en el caso de publicidad falsa que afecte la salud, la seguridad o al medio ambiente. Estas modificaciones están contenidas en los artículos 24 y 45.

9. En materia de procedimiento, se establece uno de única instancia para casos de menor cuantía. Aquellos que no superen las 4 UTM, es decir, 120 mil pesos aproximadamente, se podrán acoger a este procedimiento simple y de única instancia, que permitirá resolver de manera rápida y expedita problemas de consumo que son cotidianos y de cuantía menor, evitando litigios extensos y procurando a las partes una mayor igualdad procesal. Se trata de un procedimiento que se basa en un único comparendo de conciliación, contestación, prueba y sentencia. Esto se encuentra en los artículos 52 y 50 I.

10. Se crea un procedimiento judicial para la defensa de los intereses supraindividuales. Este procedimiento especial, cuyo conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios, permitirá que todos los casos de la misma naturaleza se resuelvan en un solo juicio, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad, en que los efectos de las sentencias sólo son válidos para las partes en el proceso. Son colectivos aquellos intereses que corresponden a un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados con un proveedor mediante un vínculo contractual, y difusos aquellos que corresponden a un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

La protección de los intereses colectivos y difusos tiene precedentes en la legislación nacional, fundamentalmente en lo que se refiere a acciones de interés público, como las que buscan cautelar el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, aquellas otorgadas al pueblo, en general, para la seguridad de los caminos y obras públicas, aquellas que contempla la ley sobre sociedades anónimas para cautelar el interés de los accionistas minoritarios, entre otras.

Por otra parte, este procedimiento recoge y mejora la experiencia internacional en materia de protección de los intereses colectivos y difusos que diversos países en Europa y América han reconocido. Así, Estados Unidos, Francia, España, Italia, Brasil, Argentina, Perú y recientemente Suecia han establecido vías únicas para la solución de casos masivos, unificando la resolución de los conflictos sólo en una sentencia.

El proyecto de ley se hace cargo de las críticas formuladas a esos sistemas y los mejora notablemente.

Como diputado informante, tengo la obligación de informar acerca de que hoy, en un medio de prensa, se critican las modificaciones de este proyecto de ley, en particular respecto de la defensa de los intereses colectivos y difusos. Se señala que se podría constituir "la industria del reclamo".

DISCUSIÓN EN SALA

Precisamente, porque recogimos las observaciones de las entidades empresariales que asistieron a la Comisión, porque escuchamos las opiniones de los expertos, de los institutos de asesoría de parlamentarios, así como también la voz de parlamentarios, que también fuimos críticos en cuanto a corregir y salvaguardar que el proyecto no se prestara para abusos en contra de los proveedores, establecimos un procedimiento para garantizar un justo equilibrio entre los derechos difusos y colectivos de los consumidores, y los derechos y el justo proceso de los proveedores.

De manera que el artículo de prensa se refiere sólo al mensaje original y no considera las modificaciones que le introdujo la Comisión, en especial las que se refieren a este artículo.

El procedimiento propuesto tiene las siguientes características, distintas de sistemas que rigen en otros países:

a) Se articula sobre la base de dos fases: la primera, de carácter declarativo, persigue la declaración de la responsabilidad del infractor. La segunda apunta a la determinación de las responsabilidades civiles, de manera de fijar las indemnizaciones que puedan reclamarse a partir de la declaración de responsabilidad infraccional.

Para esto es muy importante probar el daño y el vínculo contractual. El consumidor no podrá reclamar el derecho de ser indemnizado si carece de un vínculo contractual o de un acto de consumo, aparte de que deberá probar el daño del que ha sido víctima.

b) Se establece la exigencia de una certificación de admisibilidad -éste es un requisito nuevo que se ha introducido en nuestra legislación en este procedimiento en particular- por medio de la cual la corte de apelaciones respectiva, en un procedimiento breve, calificará la concurrencia de los requisitos exigidos por la ley para iniciar el procedimiento. Es decir, no se podrá seguir adelante con la reclamación, las multas y las indemnizaciones si primero la corte de apelaciones respectiva no califica la seriedad y atingencia de la reclamación y de sus fundamentos.

c) Se establecen múltiples resguardos con el fin de impedir las acciones temerarias o infundadas. Para ello se aumentan las multas asociadas a estas conductas y se da al juez de la causa la posibilidad de exigir una caución para responder por las resultas del juicio.

Aquí también los diputados de la Comisión velamos por el establecimiento de normas justas y equilibradas, de modo que el proyecto no constituya un desequilibrio a favor de unos y en perjuicio de otros.

d) Se restringe la legitimidad activa para iniciar el procedimiento a cuatro actores: Sernac, Servicio Nacional del Consumidor; otros organismos públicos en ejercicio de sus competencias específicas; asociaciones de consumidores constituidas con al menos seis meses de anticipación, y 50 o más consumidores.

e) La sentencia pronunciada en la fase declarativa del procedimiento tiene efectos *erga omnes*, lo que significa que la decisión del tribunal sobre la materia discutida se aplica a todos los actos que tienen los mismos fundamentos de hecho y de derecho.

DISCUSIÓN EN SALA

f) El procedimiento indemnizatorio contempla la figura de un mandatario común para todos los demandantes, que es designado y supervisado por el juez. Tiene por finalidad romper la relación que existe en otras legislaciones entre quien demanda y quien está llamado a representar los intereses de los consumidores que buscan compensación, que nunca será la misma; es decir, que quienes representan a los consumidores no tengan interés en el resultado del fallo del tribunal. Con esto se impide que personas inescrupulosas pretendan aprovecharse de esta legislación en su beneficio. Los artículos 50, 53 y siguientes permiten controlar esas aprensiones.

11. Se aumentan las facultades del Sernac para defender a los consumidores usando las leyes sectoriales respectivas. Hoy, actúa casi exclusivamente dentro del marco de la ley Nº 19.496 y en casos de intereses sjupra rindividuales. Tratándose de viviendas, esta facultad queda restringida a las operaciones que se realizan con arreglo a las disposiciones del decreto con fuerza de ley Nº 2.

En definitiva, el Sernac se dedicará a atender a los usuarios y consumidores que posean vivienda que estén encuadradas dentro del mencionado decreto con fuerza de ley, con el objeto de focalizar los escasos recursos de que disponen las familias adquirentes.

La modificación contenida en el artículo 58, relativa a la facultad del Sernac de defender a los consumidores invocando todas las leyes a su alcance -actualmente sólo la del consumidor- permitirá que nadie se quede sin un organismo que lo defienda. Es decir, en adelante, el Sernac va a tener mayores facultades para introducirse en otras legislaciones y actuar en representación de los consumidores.

En el mismo artículo 58 se otorgan facultades al Sernac para incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral como mecanismos alternativos de solución de conflictos -esto es muy importante, porque la mayoría de las observaciones que hicieron las organizaciones empresariales se referían a que, en algunos casos, estaban funcionando muy bien los sistemas arbitrales, pero querían que con estas modificaciones, el Sernac, aparte del rol que ya ha demostrado, tuviera uno más amplio en materia arbitral-, cuya integración sea representativa de los actores relevantes de las operaciones de consumo.

Hablamos de un mecanismo que permite integrar a los actores con el objeto de buscar acuerdos. Con ello se da un paso importante hacia la construcción de un sistema de arbitraje voluntario, que favorezca a consumidores y empresarios que adhieran a él, tal como se ha demostrado en la legislación comparada.

El arbitraje se plantea en otros países como una alternativa más rápida y económica de resolución de conflictos, con lo cual se evita judicializar las diferencias entre consumidores y proveedores.

12. Se establece una serie de adecuaciones en resguardo de los consumidores que realicen transacciones a través de medios electrónicos -lo que constituye otra novedad del proyecto-, aumentando con ello la confianza en ese medio de compra. Se dispone la obligatoriedad de información al consumidor, es decir, el derecho de saber; se reglamenta la forma en que se perfecciona el

consentimiento en los contratos, se establece el derecho de retracto, bajo ciertas condiciones, y se prohíbe el envío de comunicaciones no deseadas, conducta que se tipifica como infracción susceptible de ser castigada por medio de multas.

Dichas modificaciones están contenidas en la letra c) del artículo 3º bis, y en los artículos 12 A, 28 B y 32.

Las enmiendas señaladas son las principales del proyecto que se somete a consideración de la honorable Sala y respecto del cual se solicita que los señores diputados tengan a bien aprobarlo. En consideración a que en la Comisión de Economía fue aprobado por unanimidad y que su discusión concitó un alto grado de consenso entre los diversos actores que participaron en ella, podemos decir que estamos frente a un proyecto país del que nadie puede restarse.

Hago presente mi reconocimiento a la señora diputada y a los señores diputados que participaron tanto en la subcomisión como en la Comisión de Economía: Eduardo Saffirio -su actual Presidente-, Víctor Jeame Barrueto, Sergio Correa de la Cerda, Francisco Encina, Carlos Hidalgo, José Antonio Kast, Carlos Kuschel, Pablo Galilea, Pablo Prieto, Darío Molina, Fulvio Rossi, José Miguel Ortiz, Edmundo Salas, Carolina Tohá, Gonzalo Uriarte, Ignacio Urrutia, Rosauro Martínez, Alfonso Vargas y Patricio Walker, como asimismo a los funcionarios de la Comisión.

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, aprobó la iniciativa por la unanimidad de sus integrantes -la abstención que hubo correspondió al diputado Carlos Kuschel, quien, en la última sesión, se incorporó en reemplazo de otro señor parlamentario- y recomienda a la Sala su aprobación en general y en particular.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Eduardo Saffirio.

El señor **SAFFIRIO.-** Señora Presidenta, la sólida exposición del diputado Tuma nos va a ahorrar entrar en detalles sobre este proyecto de ley, pero, en nombre propio y de la bancada de la Democracia Cristiana, quiero enfatizar algunos aspectos relevantes del informe, que han sido expuestos sumariamente.

La reforma de la ley Nº 19.496 -ley del Consumidor- no se hace sobre la base de planteamientos librescos, teóricos o abstractos, sino que reviste un carácter práctico y casuístico, pues recoge la experiencia surgida desde su entrada en vigencia, en 1997. Se escuchó y consideró la experiencia de organizaciones de la sociedad civil -son pocas, porque la ley vigente no facilita su potenciamiento, situación que ahora pretendemos corregir- y de los servicios públicos, en especial del Servicio Nacional del Consumidor.

Como es obvio, a través de estas modificaciones también se busca legislar para regular nuevas realidades, imposibles de prever en el análisis detallado al dictarse la ley, en 1997, las cuales están vinculadas al impacto

social y económico del avance tecnológico. Por eso figuran aquí nuevas normas sobre comercio electrónico o la consideración de infracción a la ley del "spam" o correos no deseados.

Corresponde -como lo ha hecho, por lo demás, el diputado informante- resaltar, también, la extraordinaria buena disposición de todos los señores parlamentarios, más allá de los bloques políticos, por avanzar y legislar en esta materia. Por lo menos en esta Cámara, este proyecto de ley cuenta, a estas alturas del debate, con apoyos transversales que prevalecen por sobre nuestras particulares afiliaciones partidarias o el juego Gobierno-Oposición. Eso se vio tanto en la subcomisión como en la Comisión de Economía, y espero que se corrobore en el debate y votación en la Sala.

A continuación, quiero hacer notar los principales cambios que se realizan con el proyecto de ley.

En primer lugar, la ampliación del ámbito de aplicación de la ley. Esta ley no tiene un carácter distinto al general y supletorio, pero hay una ampliación significativa que permite hacerse cargo de una serie de problemas vinculados, por ejemplo, a inmuebles o al derecho de retracto en los servicios educacionales, materias que ahora se van a resolver claramente.

En segundo lugar, con la defensa de los intereses supraindividuales vamos a resolver, en un solo juicio, miles de casos, salvando dos problemas bastante graves que hoy se dan: la posibilidad, frente a infracciones recurrentes, de que se produzca un colapso en el sistema judicial debido a la multiplicación de pleitos, y el desincentivo claro a conductas perversas, desde el punto de vista de los intereses de una economía de mercado y de los consumidores, por parte de empresas que pueden cometer múltiples abusos de bajos montos sin que, en la práctica, tengan sanción, pues ningún particular reclama.

En tercer lugar, se ha establecido también un procedimiento judicial rápido para causas que no superen los ciento veinte mil pesos.

En cuarto lugar -nos fue planteado por distintos actores-, se plantea un cambio a las disposiciones de la ley en términos de homologar las exigencias para constituir asociaciones de consumidores con las de asociaciones de empresas. Lamentablemente, la ley que estamos modificando remitió la regulación de la constitución de asociaciones de consumidores a las normas generales sobre corporaciones y fundaciones del Código Civil, con el resultado práctico -lo hemos visto en estos siete años- de que en Chile dichas asociaciones son inexistentes. Como queremos que los consumidores se organicen, porque son agentes claves para el juego económico y para alcanzar los objetivos que se buscan en una economía de mercado, estamos facilitando la conformación de asociaciones de consumidores con las modificaciones pertinentes. Esto, de ahora en adelante, quedará normado por el decreto ley Nº 2.757, que regula sobre las asociaciones de empresas y las asociaciones gremiales.

En quinto lugar, se aumentan las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, el cual está compuesto por gente muy competente que ha jugado un papel pionero en estos seis o siete años, no solamente en el nivel central,

sino también en el regional. Por ejemplo, soy testigo de la preocupación de los funcionarios del Sernac de la Novena Región y de su director, Rodrigo Saavedra
-me consta, también, el trabajo realizado por el señor Undurraga-; pero, como ocurre muchas veces en diversos ámbitos de actuación de órganos del Estado, no lo hemos dotado de los medios para que pueda ser aún más eficiente en el desempeño de sus tareas. Aquí estamos resolviendo esa situación por distintas vías.

Con estas modificaciones, el Sernac podrá defender de mejor manera aún a los consumidores, usando la ley general y las leyes especiales respectivas, y con nuevas atribuciones de distinto tipo. No se trata sólo de atribuciones de fiscalización, respecto de su capacidad para hacerse parte o sancionatorias, porque también -es otra modificación importante- le estamos entregando facultades para incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, tema que fue planteado a la Comisión de Economía y a la subcomisión por distintas organizaciones empresariales, y que hemos recogido de acuerdo con la lógica de soluciones modernas o de mecanismos para prevenir conflictos que aplican otros países y que figuran en el derecho comparado.

En sexto lugar, en cuanto a la publicidad engañosa, hay un aumento sustantivo de multas para sancionar las infracciones de este tipo de normas. Debemos recordar que cuando se modificó el decreto ley Nº 280, de 1974, se despenalizaron conductas que podrían atentar contra el derecho de los consumidores. Lo mismo estamos haciendo en comisiones unidas en materia de figuras típicas que actualmente se sancionan con penas de presidio, en relación con el proyecto sobre tribunales de libre competencia, que modifica el decreto ley Nº 211, de 1973. Pero el correlato a los cambios sancionados, al hecho de terminar con las penas de presidio, necesariamente debe ser la fijación de multas adecuadas que permitan desincentivar la comisión de conductas infraccionales. Por eso su aumento para la publicidad engañosa, por ejemplo, es muy significativo.

En séptimo lugar, he señalado las normas sobre comercio electrónico: cómo se forma el consentimiento en dicha relación de consumo, el derecho de retracto en el comercio electrónico y la prohibición de los "spam" o correos no deseados, que constituyen una infracción a la ley, de acuerdo con las modificaciones.

Por último, me voy a referir a dos temas muy importantes que también han tenido un efecto práctico relevante durante estos años. En primer lugar, sobre el derecho de retracto en determinado tipo de contratos, básicamente, respecto de los tiempos compartidos. Quiero recordar que esta Cámara ya avanzó en la materia a propósito de otro proyecto de ley. Hoy esto se regula adecuadamente, pero también se norma, a través del derecho de retracto, en relación con otros contratos en que, mediante artificios o mise en scène, puede haber presión indebida para que algunas personas los firmen, las cuales, un par de horas después o al día siguiente, se dan cuenta de que han sido víctimas de artilugios, de que las han llevado a manifestar erradamente su

voluntad de contraer obligaciones muy difíciles de cumplir o francamente desproporcionadas en relación con su patrimonio o necesidades.

El mismo derecho de retracto, con un plazo razonable de treinta días, lo hacemos extensivo para evitar el problema que hoy se crea en universidades, institutos profesionales o centros de formación técnica, cuando gente postula a una alternativa que considera mejor, pero, entretanto, para asegurar una matrícula, adquiere también compromisos en un lugar distinto. Ocurre que si el estudiante es aceptado en una institución porque corren las listas de espera, muchas veces en la otra le hacen cobros francamente abusivos, tanto de la matrícula como de las mensualidades.

Otro cambio muy importante es la modificación sustantiva que se introduce respecto de los abusos que se cometen en los contratos de adhesión. La ley que modificamos enumera en términos taxativos un conjunto de conductas, un catálogo de actuaciones que se consideran abusivas. El problema estriba en que, con la fórmula del catálogo, es muy difícil encuadrar la enorme cantidad de situaciones en que puede haber abuso. Por lo tanto, se establece una cláusula general, que será una mejor solución no sólo desde el punto de vista de la técnica legislativa, sino también si se considera la eficacia práctica de la norma.

Junto con los diputados Tuma, Uriarte e Hidalgo -en el buen ánimo con que hemos trabajado en el proyecto-, hemos presentado a la Mesa una indicación que, a nuestro juicio, es importante recoger para definir el concepto "relación de consumo", que figura en el artículo 1º.

Esta indicación ha sido planteada sobre la base de lo que expusieron en la Comisión los destacados memoristas de la facultad de derecho de la Universidad de Chile, señores Manuel Cacho Galmez, Andrés Martínez y Rodrigo Moraga, y por académicos -si la Cámara no la acoge, lo hará el Senado-, para armonizar el conjunto de definiciones del artículo 1º. Como no nos interesa atrasar la tramitación del proyecto, la presentamos en el entendido de que habría unanimidad de la Sala para votarla hoy. De lo contrario, para no enviar el proyecto de nuevo a la Comisión de Economía, simplemente la retiraríamos.

Señora Presidenta, por su intermedio, pido la unanimidad de la Sala para votar la indicación en su momento.

Por último, en nombre de la bancada de la Democracia Cristiana, doy a conocer nuestra satisfacción porque, con el proyecto, repararemos vacíos, omisiones o situaciones que, durante la vigencia de la ley de defensa del consumidor, han afectado a miles de ciudadanos. Con estas modificaciones se da un gran paso adelante; se recogen demandas de las personas, de las organizaciones de la sociedad civil, de los servicios públicos, en especial del Sernac, vinculadas con este tema, y, en definitiva, del conjunto de acotres públicos. Estamos preocupados de que en Chile efectivamente exista una economía social de mercado verdadera mediante esta iniciativa y otras, como, por ejemplo, el proyecto de ley de tribunales de libre competencia, que está en discusión; un proyecto de reforma constitucional para establecer como garantía constitucional la libre competencia y los derechos del consumidor,

proposición que presentamos en junio pasado con otros señores diputados; algunos proyectos de acuerdo en los cuales, junto con el diputado Galilea, estamos trabajando sobre el tema de la Comisión Nacional de Distorsiones -organismo que depende del Banco Central- y sus cambios. Con la acogida de las demandas de los agricultores del sur y de los pequeños y medianos productores, junto con las iniciativas mencionadas, se va configurando un derecho de la competencia coherente en esta línea de tener mercados competitivos, mayor transparencia, y de reducir las asimetrías que hoy golpean a los más débiles en las relaciones de consumo y de producción, como son los consumidores y los pequeños y medianos empresarios.

Por todas las razones expuestas, la bancada de la Democracia Cristiana votará favorablemente el proyecto.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señora Presidenta, han pasado casi once años desde que el gobierno del Presidente Aylwin, en 1991, presentara un proyecto de ley para otorgar a los consumidores una total protección, cuya discusión duró siete años en el Congreso Nacional.

Con el tiempo, hemos comprobado que, lamentablemente, no dictamos una ley que permitiera una protección efectiva de los consumidores. Como parlamentario, ciudadano y consumidor, debo decir que, más allá de la tremenda labor que ha desarrollado Sernac, incluso mucho más allá de los aspectos legales, se debe concluir obviamente -como decía- que no tenemos una ley que proteja a los usuarios y consumidores frente a las grandes empresas que les proveen servicios y bienes de consumo. ¿Qué hace un pequeño consumidor frente a alguna acción de grandes multitiendas, de empresas constructoras o inmobiliarias, de bancos o financieras del país? Por un lado, están estas empresas, que tienen todo un aparato de abogados, de información, de cobranzas; por el otro, está el consumidor, aislado y desprotegido, quien no cuenta con las herramientas necesarias para lograr grados de equilibrio frente a una contienda judicial con estos grandes empresarios.

¡Para qué decir lo que les ocurre a los consumidores frente a las empresas que proveen servicios públicos, como el agua potable, la telefonía o el servicio eléctrico! La experiencia de los consumidores ha sido negativa y, como dije, no tenemos una ley que establezca grados de protección normales de los consumidores frente a la acción de los grandes proveedores de bienes y servicios.

Sin lugar a dudas, hemos quedado a la zaga, no sólo de los países industrializados, como los de Europa y Estados Unidos, sino también de algunos de Latinoamérica que, obviamente, tienen una legislación protectora de los derechos del consumidor.

DISCUSIÓN EN SALA

Nuestro país, que ha suscrito tratados de libre comercio con Europa y próximamente con Estados Unidos, no puede tener una legislación como la que posee, por cuanto no existe la protección adecuada del consumidor.

La Unión Europea, con la cual tenemos un tratado de libre comercio, establece en su propia Constitución el derecho de la protección del consumidor. Es una señal clara de la decisión del constituyente de querer proteger y promover los derechos de los consumidores frente a los proveedores de bienes y servicios.

Con el diputado Encina, hace dos años, presentamos un proyecto de reforma constitucional para que en la Constitución se establezca como una garantía más el derecho del consumidor a su protección. Ojalá que a partir de esta ley en tramitación se inicia la consagración constitucional de ese derecho.

Por eso, valoro lo que ha hecho el Gobierno de la Concertación en esta materia, junto al Ministerio de Economía y al Sernac -se encuentra presente el ministro-, en cuanto a entender, de acuerdo con las situaciones que han vivido los consumidores, que se hacía necesario y urgente establecer las medidas que hoy se están llevando a cabo en estas reformas de la ley del consumidor, a fin de instaurar grados de equilibrios reales en las situaciones contractuales que se producen diariamente entre consumidores y usuarios, por una parte, y proveedores o grandes empresas, por otra.

Los expertos señalan que diariamente los 15 millones de chilenos realizamos más de 50 millones de actos de comercio. En consecuencia, estamos hablando de un tema que traspasa los aspectos políticos, culturales y sociales; porque en el fondo todos somos consumidores: desde el niño que compra un lápiz, una goma o un dulce en el colegio, hasta las compras diarias de las dueñas de casas y las grandes transacciones comerciales. Por eso digo que, en algún momento, todos somos consumidores.

En consecuencia, es un tema que debe preocuparnos por su importancia para el desarrollo económico del país. Para que un mercado funcione correctamente debe haber libre competencia y una protección adecuada del consumidor; porque, efectivamente, en un mercado en el cual concurren, por un lado, los proveedores y, por el otro, los consumidores, si no se establecen normas regulatorias que protejan a éstos, obviamente, será imperfecto.

Lo que hace esta ley es justamente eso: generar un grado de perfección y de equilibrio en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores.

Por eso, reitero la importancia del trabajo que ha realizado la Comisión de Economía. En ese sentido, no puedo dejar de alegrarme cuando veo que el artículo 2º amplía el ámbito de aplicación de la ley del consumidor. En su letra e), establece que "los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias," quedan dentro del ámbito de aplicación de la ley.

Estimados colegas, les aseguro que si este artículo hubiera estado incorporado en la actual ley, todas las situaciones de los pobladores de este país que vieron sus viviendas anegadas y destruidas por los temporales, habrían encontrado una solución rápida. ¿Cuánto tuvieron que peregrinar esos

pobladores por tribunales y ministerios? ¿Cuántas reuniones debieron sostener con parlamentarios para que sus derechos fueran reconocidos? Por eso estimo que se ha logrado un gran avance al incluir el tema de la vivienda dentro del ámbito de aplicación de esta normativa.

También quedarán incluidos en la ley los contratos de salud celebrados con clínicas u hospitales, ya sean éstos públicos o privados, lo que constituye otro avance. En tal sentido, las isapres, las clínicas privadas y los servicios públicos de salud deberán tener más cuidado respecto de los abusos que se cometen diariamente en la atención de las personas que concurren a sus dependencias.

Con todo, el artículo 2° no consigna los servicios públicos básicos dentro del ámbito de aplicación de la normativa, esto es, el agua potable, la telefonía y la luz eléctrica. Sin embargo y a través del Sernac, los usuarios y consumidores verán protegidos sus intereses frente a la acción de los grandes proveedores de tales servicios, los que han sido privatizados y están en manos de empresas transnacionales. Reitero, el proyecto permite que el Sernac actúe en determinadas casos, en particular en relación con situaciones vinculadas con el agua potable.

Otra reforma importante radica en la incorporación de una nueva herramienta legal: los procedimientos supraindividuales, es decir, de los que van en defensa de los intereses colectivos y difusos. Ayer, junto con el diputado señor Uriarte, concurrimos a un seminario internacional realizado por la Sofofa, que precisamente analizó estos temas. No hay que asustarse por la ocurrencia de situaciones como las descritas, por cuanto ellas también tienen lugar en países como España, Alemania y Estados Unidos. Si todas las economías de mercado desarrolladas establecen procedimientos judiciales en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, ¿por qué existe temor de aplicarlos en nuestro país y por que se cree que los usuarios y consumidores van a abusar de esas prerrogativas? ¿Por qué temer que los abogados se aprovechen de estas circunstancias, sobre todo considerando que se han establecido normas que sancionan las acciones temerarias? En este sentido, la Comisión de Economía ha realizado una excelente labor en cuanto a establecer equilibrios entre los derechos de los consumidores y los de los proveedores.

Otro aspecto cuestionado se relaciona con el fortalecimiento de la acción de los consumidores. El diputado señor Tuma señaló que en los seis años de funcionamiento de esta ley, se han creado sólo dos asociaciones de consumidores a lo largo del país. Eso quiere decir que en lugar de promover la creación de asociaciones de consumidores, la ley ha inhibido su constitución. Si los proveedores y las grandes empresas tienen la posibilidad de asociarse y de actuar en conjunto, ¿por qué no puede ocurrir lo mismo con los consumidores? Este proyecto otorga esa posibilidad.

En los países desarrollados, donde el consumidor cuenta con una protección adecuada, las asociaciones de consumidores incluso cuentan con mecanismos públicos de financiamiento. El proyecto no recoge ese aspecto. En tal sentido, es importante establecer mecanismos para que las asociaciones de

consumidores se fortalezcan, de modo que puedan asumir realmente la representación de sus asociados. En esto también se han logrado avances importantes.

Considero muy pertinente el incremento de sanciones por publicidad engañosa, uno de los temas más recurrentes en el debate nacional. De hecho, ello se constata a diario en la prensa, en la televisión y en la radio. Las sanciones que se aplicaban eran mínimas, por lo que las empresas preferían pagar la multa y continuar elaborando publicidad engañosa. Hoy se han aumentando en forma considerable las sanciones pecuniarias por este concepto, lo que significa un avance importante en ese aspecto.

Decía el colega que me antecedió en el uso de la palabra que ya se ha consagrado el derecho a retractarse en determinados contratos. Eso me parece muy importante, porque revela la experiencia adquirida por muchos consumidores, quienes, a veces, firman contratos sin leer la letra chica ni darse cuenta de ello por la publicidad que se hace de esos contratos, por lo cual después se encuentran con tremendos problemas. Se ponía el caso de las vacaciones en tiempo compartido. ¿Cuántas reclamaciones recibimos los parlamentarios sobre ese tema? Hoy se ha dado un plazo para poder retractarse de estos contratos, con lo cual se ha producido un avance importante al establecer derechos para los consumidores y usuarios de nuestro país.

Por último, se otorgan al Sernac mayores atribuciones. Aquí quiero hacer un reconocimiento a este organismo y a su actual director, porque, reitero, sin contar con los instrumentos legales adecuados ni con las normas legislativas pertinentes, ha hecho una tremenda labor en defensa de los intereses de los consumidores del país, porque, a pesar de tener una ley débil como la actual -yo diría que, en el fondo, fue un fraude legislativo-, el Sernac ha hecho una tremenda labor, por cierto acompañado por el Ministerio de Economía. Está presente en esta Sala el ministro del ramo. Hay que reconocer la labor de este servicio, porque, sin poseer las capacidades humanas ni los recursos económicos necesarios, con imaginación ha logrado establecer una red de oficinas que funcionan en todo el país, a través de las municipalidades. Ojalá que todos los servidores públicos fueran ingeniosos y creadores para proteger los derechos de los consumidores. Hoy se están entregando mayores atribuciones al Sernac, organismo que asumirá la defensa de los usuarios y consumidores. Me parece muy importante lo que se ha realizado en este aspecto.

Por eso, la bancada del PPD aplaude las modificaciones a la actual ley, porque apuntan en la línea correcta. Diría que los consumidores y usuarios ni siquiera quieren alguien que los defienda, sino tener una legislación equilibrada, en la cual sus derechos sean tan importantes como los que poseen los grandes proveedores de bienes y servicios. Hoy no ocurre eso, pero con la norma que hoy espero que aprobaremos, obviamente tendremos un mercado mucho más perfecto que el actual, en el cual un actor importante, el consumidor y usuario, tenga elementos y herramientas para defender sus derechos cuando sean conculcados.

DISCUSIÓN EN SALA

Por eso, valoramos esta iniciativa y la bancada del PPD va a votar en pleno apoyando este importante proyecto de ley.

He dicho.

-Aplausos.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Fulvio Rossi.

El señor **ROSSI.-** Señora Presidenta, después de la extensa y clara presentación del proyecto de ley por parte del diputado informante y de las intervenciones de los colegas que me han precedido en el uso de la palabra, quizás sea poco lo que se pueda decir sobre la materia. Sin embargo, creo conveniente señalar algunas cosas, en especial si uno analiza algunas notas y opiniones aparecidas en la prensa durante los últimos días y hoy, en particular las de la Cámara Nacional de Comercio.

Tiendo a compartir las opiniones de Aníbal Pérez en cuando a la tremenda importancia y el valioso avance que significan las modificaciones que se introducirán a la legislación vigente en materia de establecer un marco regulatorio, una normativa que permita que la relación de consumo se dé en armonía, donde haya transparencia para que, de alguna manera, la gran asimetría que existe entre proveedor y consumidor tienda a disminuir. Debemos ser bastante claros en que se hace necesaria una legislación que proteja los derechos de los consumidores porque la relación de consumo es asimétrica, fundamentalmente en el manejo de la información respecto de esta propia relación.

El mercado desregulado -hay que ser bastante claro al respecto, aunque algunos piensen lo contrario- no garantiza este equilibrio ni una relación armoniosa que defienda a los consumidores de atropellos o de abusos.

Además, pienso que hoy es más necesario que nunca este tipo de legislación, en momentos en que la nueva economía es altamente compleja. Basta ver el derecho comparado. Por eso, me llama la atención que todas esas visiones críticas aparecidas los últimos días en la prensa provengan de personas que, en otros aspectos, aplauden mucho los modelos en que existen marcos regulatorios, como en Estados Unidos, donde la defensa de los intereses supraindividuales, difusos y colectivos, son temas que están regulados desde hace muchos años; no obstante, no les gusta que se regule esa materia en Chile. Incluso, han manifestado -lo leí hoy en un medio de comunicación- que eso transgrediría el Código Civil, porque habría un alcance global a un fallo judicial, lo que sólo es propio de la ley.

Hay que ser bastante claro en que se está juzgando un hecho que, indudablemente, compromete a múltiples personas, y que lo más importante no es castigar al infractor, al empresario, al comerciante, sino ejercer, a través de esta regulación, un efecto de prevención para evitar juicios, porque buscamos que ellos no se produzcan, por cuanto perjudican tanto al

consumidor como al proveedor. Es muy importante señalar el efecto preventivo que tiene esta legislación.

Lo mismo pasa con la publicidad engañosa. También es una falacia cuando, en relación con la publicidad engañosa, se dice que se estaría condenando un hecho que no está tipificado adecuadamente en la ley. Los tribunales de justicia tendrán que determinar, en cada caso y según el mérito, si ha habido publicidad engañosa a través de un medio de difusión masivo. Todos los consumidores saben perfectamente que eso ocurre a diario. Por eso es importante aumentar las multas, no para ejecutarlas y cobrarlas, sino para ejercer un efecto de prevención en la relación de consumo que permita -repito- una relación armoniosa y transparente entre quienes participan en ella.

A su vez, el derecho de retracto es un tremendo avance. Todos conocemos, como dijo el diputado Aníbal Pérez en su reciente intervención, la importancia que tiene en el ámbito de la venta de tiempos compartidos. ¿Cuántos parlamentarios hemos recibido a personas que, debido a técnicas de comercialización agresivas, muchas veces firman contratos, pero, después de estudiarlos sólo un minuto o algunos segundos, al poco rato, cuando entran en razón, se dan cuenta de que no los podrán cumplir. Por eso estimo tremendamente notable que exista este derecho de retracto.

Por otro lado, deseo expresar mi opinión respecto de uno de los temas que considero más importantes de esta legislación, porque tiene que ver con un hecho esencial en una democracia: la participación de la ciudadanía. En la actualidad, muchas personas y ciudadanos se quejan de que no participan en la toma de decisiones, de que no hay una auténtica democracia, de que no hay una verdadera inclusión de la gente en la toma de decisiones. Por eso es tan importante favorecer, promover, ayudar a que existan organizaciones que se encarguen de defender los derechos de los consumidores, como sucede en muchas partes del mundo. Como dijo muy bien el diputado Tuma, existen sólo dos organizaciones de consumidores en Chile.

También es extraordinariamente relevante la ampliación del ámbito de competencia del Sernac.

Al respecto, deseo felicitar los esfuerzos que, basados en una precaria ley, hacen Alberto Undurraga como director del Sernac y el ministro de Economía, quien nos acompaña, para defender los derechos de la gente más indefensa, de quienes muchas veces sienten que sus derechos más esenciales son vulnerados.

Asimismo, deseo expresar a quienes razonan en los medios de comunicación en contra de esta materia, que no se preocupen, porque estamos acostumbrados a ello, ya que son argumentos típicos de muchos empresarios y del liberalismo económico del siglo XIX, más aun cuando dicen que esta sobrerregulación, como la llaman, traerá aparejado un aumento en los costos de producción, lo que finalmente perjudicará a quienes pretendemos defender. ¿Por qué cumplir con la ley significará un mayor costo para los consumidores?

Por tanto, aplaudo este proyecto de ley y espero que, tal como fue aprobado por unanimidad en la Comisión de Economía por diputados de los

diversos sectores, también haya un amplio respaldo en esta Sala, por tratarse de un proyecto de tanta trascendencia para la ciudadanía.

He dicho.

El señor **JARPA** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado Gonzalo Uriarte.

El señor **URIARTE.-** Señor Presidente, nos encontramos ante un proyecto de la mayor importancia para el desarrollo y la consolidación de una economía de mercado, en la que deben participar, de igual forma, proveedores y consumidores, de manera que unos y otros puedan perfectamente beneficiarse de los frutos del sano funcionamiento de la economía.

Lo anterior, por varias razones. En primer lugar, porque nadie tiene la calidad exclusiva y única de consumidor o proveedor: quienes en algún aspecto son proveedores, luego, respecto de otros productos o servicios, son netamente consumidores. Por otra parte, si un sector resultare notoriamente perjudicado y se restringiera la demanda de los consumidores, los proveedores verían también mermadas sus ventas e ingresos. Si, por el contrario, fueran los proveedores quienes se retiraran del mercado, se restringiría la oferta y se podrían producir situaciones de dominación monopólica que, por cierto, no beneficiarían a los consumidores.

Esta es una iniciativa de ley esencialmente de regulación económica y, por lo mismo, hay que redactarla de manera muy estudiada y razonada. El exceso o el defecto de sus normas puede producir distorsiones en el funcionamiento del mercado, con lo cual la iniciativa, dejaría de ser lo que se pretende: un aporte al funcionamiento de la actividad comercial en beneficio de todos los interesados en proveerse de bienes y servicios en un mundo estrechamente interrelacionado.

Dicho lo anterior, debo destacar que mientras esta preocupación por proteger los derechos de los consumidores ya se observaba en el Derecho Romano, a propósito del tratamiento de los intereses difusos y colectivos, en Chile la primera norma legal específica sobre la materia data de 1983, con la dictación de la ley Nº 18.223. La historia del actual Servicio Nacional del Consumidor, por su parte, es también muy antigua, y puede retrotraerse al Comisariato General de Subsistencia y Precios, creado cuando las consecuencias de la Segunda Guerra Mundial se hacían sentir en nuestro país. Luego existió el Comité de Defensa del Consumidor, la Dirección de Industria y Comercio del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y, finalmente, el actual Servicio Nacional del Consumidor, Sernac.

Esa primitiva ley sobre la materia no consistía en un repertorio de derechos y también de obligaciones en beneficio de una parte y, posiblemente, en perjuicio de otra, sino que discurría sobre la base de que se pueden cometer conductas asimilables a la defraudación, esto es, figuras de carácter penal o al menos infraccional. Por tanto, definía tales conductas y las sancionaba generalmente como infracciones con pena de multa, excepto cuando se suspendía injustificadamente el suministro de agua potable o de

otro servicio domiciliario, en que la pena podía ser muy severa, hasta de presidio menor, esto es, de 61 a 540 días. Por la misma razón que un juicio civil por 100 mil pesos no parecía viable, como tampoco una querella criminal por estafa y por una cantidad similar llegaba a los tribunales, someter estas cuestiones de carácter infraccional al juez de policía local, de acuerdo con un procedimiento de aplicación común vigente de la época, era una medida razonable. Además, daba lugar a una indemnización de perjuicios, según se acreditaran los presupuestos jurídicos generales y el juez así lo resolviera.

Ahora bien, toda regulación sobre proveedores y consumidores, cualquiera sea el contrato, debe armonizar los respectivos derechos y obligaciones de manera tal que todas las partes de una relación jurídica puedan ser consideradas iguales ante la ley.

Pues bien, la formulación inicial del proyecto se inclinaba generalmente a otorgar una protección mayor al usuario que al proveedor de bienes y servicios, asumiendo probablemente que se trataba de proteger a la parte que se juzga más débil en una relación contractual. Ello responde a una concepción ideológica que, con legitimidad, inspiraba sustancialmente el proyecto primitivo, pero que no compartimos, por sentir la necesidad de aportar nuestros puntos de vista al debate con el objeto de perfeccionar la iniciativa.

Debe reconocerse, en todo caso, la buena disposición tanto de los representantes del propio Gobierno como de los miembros de la Comisión, entre ellos el anterior presidente de la Comisión y el actual, don Eduardo Saffirio, en cuanto a recoger muchas de estas inquietudes, siempre en aras de perfeccionar el proyecto en comento.

Quiero dejar constancia de algo esencial en relación con la materia: la mejor defensa del consumidor, siempre, por principio, será su libertad para poder elegir en un mercado desregulado, competitivo, donde la oferta de bienes y servicios sea tal que pueda encontrar la combinación de calidad y de precio que requiera.

También puede reconocerse la conveniencia de que existan normas especiales, como muchas de las que hemos aprobado. En efecto, hacer un juicio conforme a las normas generales por la compra de un producto de muy bajo precio es antieconómico. Desde ese punto de vista, puede ser inviable. En cambio, si se trata de un bien de mayor precio, como una casa o un auto, la regulación jurídica general debería ser suficiente. Aunque es difícil señalar un límite, la recordada ley N° 18.223, de protección del consumidor, de 1983, que derogó el decreto ley Nº 280, de 1974, lo hizo y se declaraba aplicable sólo hasta la cuantía de 50 unidades tributarias mensuales, cerca de un millón cuatrocientos mil pesos, aproximadamente.

Sin embargo, la evolución posterior de esta legislación fue acentuando cada vez más el carácter protector y, en cierto modo, paternalista del Estado, frente a un consumidor considerado, indefenso o impotente, al parecer, frente a los inevitables abusos de los comerciantes. Ése es el carácter general de la ley N° 19.496, de 1997, vigente sobre la materia, que ahora viene a modificar el proyecto.

DISCUSIÓN EN SALA

Dicho cuerpo legal, estableció normas sobre protección a los derechos de los consumidores. En efecto, reguló todo lo referente a las relaciones entre los comerciantes y los consumidores. Ahora, esta iniciativa en estudio propone enmiendas en varios aspectos, que podríamos sintetizar en las siguientes ideas básicas:

La primera, relativa al ámbito de aplicación de la ley. El proyecto ampliaba sustancialmente el ámbito de aplicación de la ley N° 19.496 al convertirla en una norma de carácter general, aplicable a todos los actos de consumo, como se señalaba explícitamente en el mensaje del Ejecutivo. Para ello se propuso suprimir la definición del artículo 2° de la ley, que se refiere a los actos mixtos en los que existe una finalidad mercantil para el proveedor y civil, para el consumidor. Ello podría haber significado que una relación contractual de carácter civil, como un arrendamiento o una compraventa de inmuebles, quedaría sujeta a sus disposiciones.

Sin embargo, esta materia fue modificada de tal modo, que se mantiene el carácter mixto del acto de consumo, mercantil para el proveedor, y civil para el consumidor; pero se amplió expresamente la aplicación de la ley a la educación, a la salud y a la vivienda. En este último caso, se acotó la actuación del Sernac a las viviendas económicas, como ya se ha dicho, puesto que no parece razonable que ese organismo emplee sus recursos para defender los intereses de propietarios que cuentan con medios para hacerlo por sí solos. Incluso, el proyecto permite emplear los procedimientos de las acciones colectivas, pero, como ya dijimos, sin la intervención del Sernac.

El proyecto también robustece las facultades del Sernac, órgano estatal encargado de velar por la aplicación de la normativa. Como podrá apreciarse, el poder de esta repartición aumenta considerablemente, al punto de temerse una superposición de funciones respecto de otros organismos que pueden intervenir en la prestación de servicios, tales como los regulados por concesiones y fiscalizados por una superintendencia.

En la Comisión se hizo un esfuerzo muy importante por precisar las competencias de los distintos organismos para evitar confusiones que vendrían a perturbar a los consumidores en vez de ayudarlos.

En efecto, tratándose de las relaciones entre empresas inmobiliarias y compradores, la ley Nº 19.472 regula la responsabilidad por los juicios derivados de la mala calidad en la construcción de las viviendas, que comprende la materia referida a las responsabilidades recíprocas.

Los actos del consumo, definidos por la ley Nº 19.496, y que el proyecto en análisis no rectifica, son aquellos en que el comprador del bien o adquirente del servicio actúa como destinatario final; es decir, de parte de este último no existe ánimo de revender o de comercializar. En todo caso, esa precisión es de gran importancia para la interpretación general de la ley.

En lo referente a los servicios básicos, cabe la misma consideración señalada en los párrafos anteriores. Además, es preciso resaltar que los organismos llamados a velar por los intereses de los consumidores en estas áreas son las respectivas superintendencias y, en ciertos casos, alguna subsecretaría.

DISCUSIÓN EN SALA

En efecto, la prestación de los servicios de distribución de luz eléctrica, de agua potable y de telefonía fija, entre otros, constituyen habitualmente, dado el estado actual de la tecnología, un monopolio natural. En otros rubros, como en el de la telefonía de larga distancia, es posible concebir la superposición de concesiones, pero se trata siempre de casos en que el avance tecnológico lo ha permitido y, en consecuencia, es posible que exista competencia.

Como estas empresas son monopólicas, la ley no ha permitido que el precio de las prestaciones se fije libremente entre las partes, como es la regla general en el mercado, pues el usuario carece de la posibilidad de optar por una alternativa distinta de precio y de calidad. Además, porque el monopolio, para proteger sus intereses, fijaría un precio superior al que prevalecería en competencia óptima para los oferentes.

Es fácil apreciar que, dada la actual regulación del procedimiento y de sus diversas instancias, los intereses de los consumidores, en materia de servicios domiciliarios, aparecen suficientemente representados por parte de la autoridad que participa en el proceso de fijación tarifaria, sobre la base del interés colectivo, en el cual claramente está comprometido el de los usuarios de los servicios de que se trata.

En cuanto a las organizaciones de consumidores, de entre las diversas materias que aborda el proyecto, se encuentra lo referente a la defensa de los derechos de aquéllos. En efecto, se propone una regulación especial muy adecuada para esta especie de organizaciones, que comprende lo referente a su forma de constitución, disolución y precisión de sus facultades.

En cuanto al derecho de retracto, del que ya se ha hecho mención, también se consagra para el consumidor en determinadas circunstancias: contratación de servicios de tiempo compartido, compra de bienes y servicios en reuniones masivas, contratos celebrados por medios electrónicos y contratos de servicios educacionales de nivel superior.

Además, el proyecto incorpora a la ley una serie de normas destinadas a llenar los vacíos que existen en materia de comercio electrónico. De este modo, se establece, claramente, cuándo se entiende formado el consentimiento y perfeccionado el contrato; se consagra el derecho de retracto sin expresión de causa, y se obliga al proveedor a dar su identificación al consumidor.

Las normas antes mencionadas parecen adecuadas, pues tienen por finalidad proteger a los consumidores frente a compras en las cuales no tienen a la vista el objeto que adquieren, ni físicamente al representante, por lo que el riesgo puede ser mayor al de un acto de consumo habitual.

Por otro lado, en el caso del derecho de retracto, se autoriza al proveedor a disponer, expresamente, que éste no va a ser aplicable, por lo que los riesgos en la materia antes mencionada no son enteramente aplicables.

Servicio Nacional del Consumidor.

Cuanto nos encontramos en presencia de proyectos de la naturaleza del que se analiza, es fácil apreciar una tendencia que se ha hecho cada vez más

DISCUSIÓN EN SALA

creciente en los últimos tiempos: dictar normas extremadamente proteccionistas, que descansan en el supuesto de que los consumidores son víctimas de los abusivos comerciantes.

Al respecto, cabe señalar que dicho supuesto es errado y contradictorio. Errado, porque se subestima a los consumidores, y contradictorio, porque, de acuerdo con lo que se analizará, este tipo de regulaciones termina por perjudicar a quienes se pretendía amparar o proteger.

Se plantea que la existencia de una supuesta desigualdad entre comerciantes y consumidores se vería acrecentada por la libertad que impera en la economía de libre mercado. Sin embargo, la realidad demuestra exactamente lo contrario, por lo que el miedo a la libertad es injustificado. De todos los sistemas económicos que se conocen, sólo el de libre mercado permite alcanzar los más altos niveles de bienestar, debido a los amplios grados de libertad que éste supone para las personas y empresas, lo que exige a sus actores, como contrapartida, mayores cuotas de responsabilidad. Dichas responsabilidades se traducen en que las empresas se ven obligadas a actuar con mayor cuidado y a asumir directamente los costos de sus errores, por lo que sólo obtienen utilidades si son capaces de satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de sus clientes. Por su parte, el consumidor está obligado a actuar con prudencia, para lo cual debe informarse de las situaciones del mercado y conocer las condiciones que ofrecen los distintos productores y vendedores de los bienes y servicios que requiere. Por lo tanto, en la medida en que el sistema sea efectivamente libre, la protección de los consumidores la otorga su propia experiencia y la competencia entre los proveedores, lo que se traduce en beneficios al generar precios más bajos y calidades acorde con sus necesidades e ingresos.

Las consideraciones anteriores no son recogidas adecuadamente en el proyecto, porque se parte del supuesto inverso: la existencia de un consumidor que se encuentra en desventaja y desigualdad frente al vendedor, lo que requiere de regulaciones y restricciones destinadas a conseguir el equilibrio necesario. Lo señalado precedentemente no nos debe llevar a pensar que la economía de mercado impide, por sí misma, el fraude al consumidor ni el engaño de éste al proveedor; sí permite afirmar que desincentiva tales actitudes, al situar adecuadamente premios y sanciones para los que en él intervienen.

Un enfoque inverso, que sitúa el éxito en el control, en la regulación del Estado, en lugar de confiar en las virtudes de la competencia, termina por perjudicar a los consumidores, pues encarece los productos y restringe sus posibilidades de elección, ya que establece barreras de entrada.

En cuanto a los intereses colectivos y difusos y a los procedimientos de defensa, el proyecto introduce figuras novedosas para nuestro ordenamiento jurídico, como las acciones de defensa del interés colectivo y del interés difuso, materia que constituyó uno de los aspectos más debatidos y corregidos del proyecto. Luego de definir ambas figuras, la iniciativa dispone el diseño de los procedimientos judiciales de tales acciones, los que contemplan una fase declarativa y otra indemnizatoria.

DISCUSIÓN EN SALA

Los principales perfeccionamientos que experimentó el proyecto en la materia se refieren a la clara diferenciación entre ambos tipos de acciones.

Las de carácter colectivo pueden dar lugar a una indemnización de perjuicios, siempre que se acredite la existencia de vínculo contractual entre el proveedor y el consumidor, y que se prueben los daños.

Las acciones por el interés difuso sólo pueden dar lugar a una sanción para el proveedor infractor, pero no son instrumento útil para reclamar, por esta vía, una indemnización. Si eso se hubiera permitido habría significado fomentar acciones temerarias para la obtención de indemnizaciones injustificadas.

Asimismo, en la iniciativa se consagra que cualquier consumidor que se considere afectado puede hacerse parte en el juicio en forma independiente, lo que impide que quienes se organizan colectivamente tengan el monopolio de la situación procesal.

Adicionalmente, se estableció una instancia previa de calificación ante una corte de apelaciones, y se previó la posibilidad de exigir una caución en caso de que la demanda resultare temeraria. Así establecido, este aspecto del proyecto no presenta los graves problemas que se visualizaron inicialmente, los que, en forma muy inexplicable, son recogidos hoy en el editorial de un diario de circulación nacional.

Otra corrección importante consistió en entregar la competencia para conocer de estas acciones colectivas y difusas a la justicia ordinaria y no al juez de policía local, lo que parece más acorde con la naturaleza de la cuestión controvertida que excede a la del habitual conocimiento de los tribunales de policía local.

Como se comprende, ésta es una materia de rango orgánico constitucional.

El señor **SALAS** (Vicepresidente).- Señor diputado, terminó el tiempo de sus dos discursos.

El señor **URIARTE.-** Termino, señor Presidente, diciendo que un proyecto como el primitivamente propuesto habría podido contribuir a entrabar la actividad de los comerciantes, restringiendo y elevando sus costos. Esos mayores costos, tarde o temprano, habrían sido traspasados a precios en perjuicio de los propios consumidores. Por tal razón, es importante tener presente lo que señalé inicialmente: que estas normativas regulatorias de la actividad económica deben ser especialmente cuidadosas y no recargar los costos de transacción de los productos, porque ello no constituye un beneficio para quienes se pretende beneficiar.

Por lo anterior, estimo que el proyecto, si bien no es una obra perfecta -lo que no puede esperarse de ningún producto derivado de la naturaleza humana-, representa, en todo caso, un esfuerzo importante por regular la actividad mercantil entre proveedores y consumidores, y por robustecer el sano funcionamiento de una economía libre, competitiva y respetuosa de los

derechos de todos los que participan en ella. Por esa razón, votaré favorablemente el proyecto, al igual que toda nuestra bancada.

He dicho.

El señor **SALAS** (Vicepresidente).- Solicito autorización a la Sala para que ingrese el subsecretario de Economía, don Álvaro Díaz, y el director del Sernac, don Alberto Undurraga.

¿Habría acuerdo?

No hay acuerdo.

Tiene la palabra el diputado señor Antonio Leal.

El señor **LEAL.-** Señor Presidente, antes de entrar al análisis de la iniciativa en discusión, felicito al ministro de Economía y Energía, y especialmente al director del Sernac, don Alberto Undurraga, porque ella fue elaborada, después de un arduo trabajo, en varias reuniones, con numerosos parlamentarios de todos los partidos, y, posteriormente, debatida ampliamente en la Comisión de Economía, donde hubo consenso, que valoro, para aprobarla.

Respecto de este proyecto que se convertirá en la nueva ley del Consumidor, como yo la llamaría, quiero decirle a Gonzalo Uriarte que, tal vez, el elemento más importante de reflexión es que incorpora los seis años de experiencia de aplicación de la anterior ley y llena los vacíos que todos los parlamentarios hemos conocido durante este período por las demandas de los consumidores. Aquí no hay cosas antojadizas, sino la consecución del respeto de los intereses de los consumidores, para lo cual, frente a determinados hechos, ha habido que presentar más de mil quinientos recursos ante los tribunales, respecto de igual número de personas que tenían el mismo interés, pues se había cometido el mismo abuso. En nuestras oficinas parlamentarias constan los reclamos que los usuarios realizan cotidianamente sobre situaciones que afectan a inmuebles y que la gente busca resolver a través de la ley del Consumidor, pero no lo logra.

Por tanto, este proyecto de ley, más que un invento del Gobierno y de la Comisión de Economía, que lo ha aprobado por unanimidad, es un reflejo de las limitaciones que los usuarios nos han dado a conocer en estos años de su aplicación.

A mi juicio, este es un proyecto vital para hacer más transparente el mercado. Todos somos partidarios de la economía de mercado, pero que funcione con competitividad y no con monopolios, resguardando al otro actor del mercado. El mercado tiene un actor que es el que permite que se desarrolle, crezca y exista el consumidor. Cuando hay poca movilidad económica, se resiente el mercado. Pero, al mismo tiempo, cuando se cometen innumerables abusos en contra de los consumidores y de los usuarios, se resiente la transparencia del mercado, se debilita, y también se impide una relación sana entre empresarios y usuarios. Por lo tanto, lo que estamos haciendo acá no es sólo aumentar los derechos de los consumidores, sino

hacer transparente el mercado. Ello permite que una economía de mercado funcione mejor.

Quiero subrayar que estamos frente a la posibilidad de instaurar un procedimiento judicial nuevo. Hasta ahora, el Sernac y las organizaciones de los consumidores sólo individualmente podían reclamar derechos, y cuando se producían abusos o irregularidades en forma colectiva en contra de los usuarios, había que presentar numerosos recursos ante los tribunales de justicia, lo que hacía inviable cualquier tramitación. En ese sentido, desde el punto de vista individual los costos de la acción muchas veces son mayores que los de la reparación, y, además, debe considerarse que, cuando a los tribunales de justicia se presentan dos mil juicios con una misma razón, es obvio que nunca terminan de tramitarse.

De las causas iniciadas por el Sernac desde hace dos años y medio por cortes de energía eléctrica y el consiguiente daño de determinados artefactos de los usuarios, sólo 35 han sido falladas por los tribunales, lo que significa que ese camino no conduce a la efectiva defensa de los intereses de los consumidores. Por lo tanto, cuando hablamos de intereses colectivos, nos referimos a recurrir a los tribunales de justicia por un número mayor de personas afectadas colectivamente, y cuyos intereses también hay que defender colectivamente.

La defensa de intereses difusos se refiere a aquellos que no están radicados en una persona en particular. Por ejemplo, la protección del medio ambiente, al que todos queremos proteger de manera no sólo legal, sino a través de la conducta de la población, de las empresas y de todos los sectores de la economía.

Me parece que el espíritu del proyecto es incentivar a las empresas a cumplir la ley. Eso es muy importante. La iniciativa no va contra los comerciantes ni las empresas, sino que pretende incentivar el cumplimiento de la ley, a que el mercado funcione de manera transparente, reconociendo los derechos de ambas partes. Por eso, junto con estimular a empresarios y a comerciantes a cumplir la ley, el proyecto también considera los casos de denuncias temerarias, que la ley debe regular porque existen y van a seguir existiendo.

Es importante que el proyecto homologue exigencias de constitución y de funcionamiento entre las asociaciones de consumidores y de empresas. Si el mercado es tan poderoso; si nuestra economía funciona como una economía de mercado y son tantos los consumidores, es necesario que en el país se cree, como en Estados Unidos y en todas las economías desarrolladas del mundo, un tejido de organizaciones de los consumidores que vele por sus derechos.

Quiero dar un ejemplo: Edesur, en otras palabras, Endesa en Argentina, pagó a cada usuario 1.450 dólares por el corte de energía eléctrica durante 14 días, en Buenos Aires, hace cuatro años. ¿Por qué lo hizo? Porque existe una organización de los usuarios que paralizó a esa capital, que llevó el tema al Parlamento -que en Chile judicializa el pago de las indemnizaciones a los usuarios-, donde los ejecutivos de Endesa debieron ir a dar explicaciones y, después, pagarle a decenas de miles de consumidores. Eso se logró porque

existía un tejido que los protege, lo que en nuestro ordenamiento constituiría la organización relacionada con las empresas eléctricas de generación. Allá están presentes los usuarios en ése y en todos los demás sectores de la economía.

Es muy importante que podamos homologar las exigencias entre las asociaciones de consumidores y de empresas, reguladas por el decreto ley Nº 2.757, que permite que éstas se constituyan como asociaciones gremiales con más facilidad y más flexibilidad.

Considero muy importante que, junto con la defensa de intereses colectivos y difusos, el Sernac realice un arbitraje activo. A mi juicio, debería haberse establecido el arbitraje obligatorio y no voluntario. Pero no queda ninguna duda de que adquiere mayor peso la capacidad arbitral del Sernac para buscar soluciones extrajudiciales, las que hay que fomentar, a fin de que muchas controversias no lleguen a la justicia y sean resueltas entre empresas o comerciantes y usuarios, con la participación del Sernac.

Me parece importante el establecimiento de multas a la publicidad engañosa. Muchas veces hemos denunciado en la Sala a bancos, a financieras y a casas comerciales que anuncian tasas de interés que, posteriormente, no aplican; también, muchas veces hemos denunciado la letra chica y engaños en la relación entre bancos, financieras y casas comerciales que son verdaderos bancos, con consumidores, como asimismo la promoción de un determinado producto sobre la base de virtudes de las cuales carece.

Por ejemplo, hoy se denuncian las bebidas energizantes que, mezcladas con el alcohol, producen graves daños en la salud. Sin embargo, se publicitan como si fueran normales, como una simple Coca-Cola *light*. Hay que tomar medidas para garantizar la salud de los usuarios, lo que no perjudica a quien importa o produce.

Es muy importante el resguardo que incorpora esta iniciativa para los consumidores respecto del comercio electrónico. Hace pocas semanas, junto con el diputado Tuma, presentamos una denuncia ante el superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, don Enrique Marshall, en el sentido de que las tarjetas de los usuarios se pueden utilizar simplemente conociendo sus antecedentes en el comercio electrónico, porque no existe ninguna clave agregada que impida que una tarjeta del diputado García, del colega Tuma o mía pueda ser utilizada si una persona conoce los datos de la tarjeta. Debemos ser capaces de resguardar -y me alegro de que la Superintendencia haya decidido introducir modificaciones a la normativa sobre tarjetas- los derechos de los consumidores en un comercio como el electrónico, que se expande en el país, que rebaja los costos de los comerciantes que ofrecen el producto y de quienes lo compran.

También es significativo el derecho al retracto. Las denuncias que cada uno conoce en este campo, particularmente en el sector turístico, son muy frecuentes.

Un punto fundamental para mí era que esta iniciativa hiciera mención explícita respecto de los servicios básicos: la luz, el agua, el gas y el teléfono.

DISCUSIÓN EN SALA

Como también decía el diputado Gonzalo Uriarte, lo menciono para que quede en la historia de la ley.

El artículo 58 establece dos cosas importantes: en primer lugar, la ley de los consumidores será subsidiaria, es decir, entrará a operar cuando haya vacíos o no exista una ley específica sectorial. En segundo lugar, el Sernac podrá recurrir ante los tribunales para defender a los usuarios utilizando la ley sectorial. Por ejemplo, la ley eléctrica establece indemnizaciones y compensaciones a los consumidores, a todo evento, como lo señala el artículo 99 bis, cuando, por diversas razones, se corte la energía eléctrica. Con la nueva ley, el Sernac podrá defender los derechos de los consumidores ante situaciones que se relacionen , con ley eléctrica u otras normas específicas.

Aun cuando me habría gustado que se señalara explícitamente que esta normativa regirá para los servicios básicos, donde se concentran el mayor número de reclamos, no presento indicación para no dificultar la tramitación del proyecto.

Al respecto, incluso la Cámara ha formado comisiones investigadoras para estudiar el tema del costo de las tarifas de agua potable, alcantarillado, medidores y otros servicios, al punto que ha sido necesario dictar una ley por los servicios no regulados de electricidad y formar comisiones investigadoras sobre el tema, sus costos y tarifas.

Me habría gustado que hubiese quedado establecido de manera más específica en el artículo 58 la regulación de los servicios básicos, pero admito que, de manera subsidiaria y activa, a través de las leyes del sector respectivo, el Sernac podrá defender los intereses de los usuarios, cosa que hoy no ocurre.

Los amigos de la Sofofa, que hacen declaraciones en "El Mercurio" y en otros medios, no tienen razón cuando dicen que es un peligro la existencia de asociaciones de consumidores que defenderán intereses difusos y colectivos. Le pregunto a los amigos de la Sofofa si son un peligro las asociaciones empresariales, si constituye un peligro la existencia de la Cámara de Comercio. De ninguna manera. Se trata de instituciones fundamentales para el buen funcionamiento de una economía de mercado; pero tal como tienen derecho a existir la Cámara de Comercio y las asociaciones empresariales, en este rubro es indispensable que la ley facilite la organización y el nacimiento de las asociaciones de consumidores, que, como dije, existen de manera muy fuerte en los países con economías desarrolladas. Ellas no son un riesgo ni un peligro; simplemente su existencia apunta a defender de mejor manera los derechos de estos actores tan importantes del mercado, como son los consumidores y los usuarios.

Me parece muy importante que el proyecto permita que temas como las negligencias médicas, los abusos en educación y en salud, puedan ser tratados a través de la ley del consumidor. Creo que estamos dando un paso adelante, no para establecer más regulaciones, sino más derechos de los usuarios; para tener un mercado más transparente, que funcione sin monopolios, que entregue la información justa y que se desarrolle sin engaños, sobre la base de que existe un actor muy importante, el usuario, el consumidor, que tiene los mismos derechos que los otros actores del mercado.

DISCUSIÓN EN SALA

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Alberto Cardemil.

Cito a reunión de Comités.

El señor **CARDEMIL.-** Señora Presidenta, quiero advertir que hablaré a título estrictamente personal. No participé en las sesiones de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo y estudié el informe poco antes del debate. Por lo tanto, reitero, mis opiniones serán estrictamente personales, como diputado por Santiago, distrito en el cual se efectúa una gran cantidad de transacciones, fundamentalmente comerciales. Más de un millón de personas circula diariamente por el centro; allí se encuentran ubicadas las casas matrices y una serie de subsidiarias de las principales empresas comerciales del país. Por lo tanto, no me represento más que a mí mismo en lo que plantearé.

Haré una serie de observaciones positivas y de carácter general al proyecto. Por esa razón, votaré a favor la idea de legislar y la mayoría de los artículos en su discusión particular.

Se trata de una iniciativa muy conveniente, pues significa un avance, en primer lugar, al dotar al Sernac de mayores atribuciones para representar a los consumidores, porque, como se ha dicho, una adecuada protección de éstos es un instrumento esencial básico para el funcionamiento de la economía social de mercado, de una economía desarrollada, idea sobre la cual estoy absolutamente de acuerdo.

En segundo lugar, se fortalece el rol de las asociaciones de consumidores, lo que va unido con lo anterior. La existencia de una cultura asociativa, libre, sin presiones ni mediatizaciones de carácter político, ideológico o económico, es muy conveniente. En los lugares donde existen potentes asociaciones de consumidores se está dando cuenta de una economía efectivamente desarrollada, más justa y eficaz.

En tercer lugar, también estoy de acuerdo con la idea de incrementar las sanciones por publicidad engañosa. Tal vez, esto se encuentra en la esencia de la ética y de la libertad. Hacer publicidad engañosa en forma directa o indirecta, de frente o de soslayo, es grave para el sistema, pues le quita credibilidad y, en definitiva, perjudica a la gente.

En cuarto lugar, también concuerdo con la idea de consagrar el derecho de retractarse en determinados contratos. He presentado indicaciones a proyectos ya aprobados, que sancionan la famosa letra chica de los contratos. Esta es otra expresión de esa misma idea. Cuando se vende algo, debe señalarse exactamente lo que se está vendiendo. En esta materia es necesario ser muy claros y firmes.

En quinto lugar, también estoy de acuerdo con la idea de introducir normas que regulen el comercio electrónico, por tratarse de una realidad desregulada. Es importante avanzar en ello.

DISCUSIÓN EN SALA

Creo que el proyecto fue mejorado notablemente durante su discusión en la Comisión al acotarse su ámbito de aplicación a las relaciones proveedor-consumidor final. Esto es lo que me interesa preservar: una relación transparente, clara, justa, equitativa. Este es el motor y eje del proyecto, y me parece correcta la manera en que ha sido recogido en la iniciativa.

También resulta positivo que se hayan incorporado mayores requisitos para la utilización de procedimientos colectivos. Es bueno que existan, y facilitar que eso suceda, pero deben ser regulados y cumplir con determinadas exigencias.

Por último, se ha avanzado en fiscalizar adecuadamente y con justicia la actividad de las asociaciones de consumidores, para que se dediquen a trabajar en lo suyo, que, como su nombre lo indica, consiste en proteger los derechos de los consumidores.

Todas estas materias son positivas, lo que, repito, me lleva a anunciar mi voto favorable a la idea de legislar y a la mayoría de los artículos del proyecto.

El segundo capítulo se relaciona con observaciones que considero bueno dejar en actas y en la versión de la sesión, porque es muy probable que el proyecto vuelva a la Cámara, oportunidad en que podremos mejorarlo aún más.

Es cierto, como lo planteó el diputado señor Leal, que el proyecto se abre, aunque tímidamente, al método alternativo de solución de controversias. En tal sentido, podemos avanzar en establecer instituciones como la mediación y el arbitraje, elementos fundamentales para la consagración de una legislación moderna que regule la relación entre proveedor y consumidor. Hoy existe un esbozo respecto de ese punto, pero queda sujeto al criterio de la autoridad. Creo que podemos avanzar en mayores grados de libertad en la relación proveedor-consumidor. Aquí advierto una primera carencia.

Segunda carencia: aunque no es responsabilidad del proyecto -no quiero ser injusto en esta materia-, se mantiene la necesidad de avanzar en la tipificación de conductas que, objetivamente, constituyan publicidad engañosa. Estamos avanzando. Este proyecto no tenía por qué hacerlo, pero en algún momento, cuando se aplique la ley, vamos a estar todos contestes en que es necesario tipificar muy bien las conductas que constituyan publicidad engañosa.

Tercera carencia: me agrego a lo aquí planteado que en una ley del consumidor debe estar contemplado -y estoy absolutamente abierto a esto- el consumo de teléfono, luz, agua, que son básicos en cualquier familia chilena, tanto como el pan o la ropa. En esta materia hay un planteamiento que, a mi juicio, es vago, y en una segunda vuelta tendremos que avanzar en el tema.

Esas son las carencias del proyecto.

En materia de observaciones, como tercer capítulo, quiero plantear que no he podido convencerme ni estoy de acuerdo en la solución que da el proyecto a dos materias.

En primer lugar, en el numeral 7) del informe se plantea el objetivo de las asociaciones de consumidores. La letra e) que se agrega en el artículo 8º,

dice que su objetivo es "Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan".

A mi juicio, esto es confundir indebida e inconvenientemente el ámbito público con el privado. A través de este artículo se está dando competencia pública a las asociaciones de consumidores. Se podría llegar hasta el caso de que mediante este artículo ellas pudieran demandar, sin un mandato, en representación de cualquier consumidor a un determinado proveedor. Esto, en mi concepto, está reñido con nuestra Constitución. Nuestras normas son muy claras. En el ámbito público rige la ley, lo cual crea las instituciones. En derecho público se puede hacer lo que está expresamente autorizado por ley. En el ámbito privado la ley es el contrato. La relación entre los particulares es la que crea la norma, y en esa materia se puede hacer todo lo que no esté expresamente prohibido.

No es bueno confundir roles. Esto no ayudará a nadie, tampoco a los consumidores. Los organismos legales, de acuerdo con su institucionalidad, defenderán los derechos de los consumidores. Estos, a través de sus asociaciones, que corresponden al ámbito particular, deberán realizar -y es bueno fomentarlo- todas las actividades necesarias para defender sus intereses, pero sin confundir roles.

A mi juicio, en esta materia estamos incursionando en áreas que confunden. Creo que ninguno de los presentes está dispuesto a que una asociación equis asuma su representación sin su mandato para decir o plantear cualquier cosa.

Incluso, en la Cámara de Diputados, cuando la Presidenta de la Corporación
-aquí estamos en el ámbito público- realiza alguna gestión como tal, a pesar de estar regida por la ley, somos extremadamente cuidadosos en el sentido de ver si se atiene o no a la ley y si nos representa o no.

En esta otra materia, no estoy dispuesto a aprobar el mencionado artículo y, por lo tanto, desde ya pido su votación separada.

En segundo lugar y en relación estrecha con esta norma, está el artículo 53 E, que se nos presenta como una gran novedad, pero que, a mi juicio, nos va a confundir extraordinariamente, por lo que no estoy dispuesto a aprobarlo.

Dicho artículo establece que las sentencias dictadas por infracciones son aplicables no sólo a los litigantes, sino *erga omnes*, o sea, a todas las personas.

En la práctica, en este aspecto el proyecto vulnera lo que a mi juicio es una base institucional y una forma de relacionarnos entre los chilenos de muy antigua data y que ha funcionado bien: confiere características de ley a una sentencia.

Por lo tanto, no aprobaré esto, porque, como se ha dicho, contraviene lo dispuesto por el Código Civil y confunde decisión judicial con ley; nos asimila, a lo menos en esta parte, a una especie informe de tradición anglosajona. Lo

peor es injertar en un cuerpo jurídico que tiene una determinada tradición, instituciones de otra procedencia y cultura, porque nadie va a entender nada.

La ley soluciona los problemas colectivos; las sentencias resuelven los problemas entre particulares o entre una autoridad y un particular. No es bueno confundir estos ámbitos, así como no es bueno confundir el ámbito del derecho público con el del derecho privado.

No estoy de acuerdo con la solución que aquí se da. En consecuencia, pediré votación separada del artículo 53 E, tal como lo solicité para el artículo 8º.

Además, quiero dejar constancia de que, a mi juicio, estas normas son inconstitucionales.

El resto del proyecto lo votaré favorablemente.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Deseo informar a la Sala que en la reciente reunión de Comités se acordó prorrogar el Orden del Día hasta las 13.30. No obstante, propongo prorrogarlo hasta las 13.45, a fin de que alcancen a intervenir todos los diputados inscritos, para luego votar. Quienes no alcancen a intervenir, podrán insertar sus discursos.

Además, debo pedir a los señores diputados, a pesar de su derecho a hablar durante 15 minutos, que sean breves en sus intervenciones, porque hay ocho inscritos. En consecuencia, sugiero que hablen sólo 3 minutos cada uno, a fin de que puedan intervenir todos.

Por otra parte, el Comité del PPD ha señalado que, con excepción del diputado señor Hales, el diputado señor Enrique Jaramillo y las diputadas señoras Adriana Muñoz y Laura Soto han desistido de hablar, con el objeto de dar facilidades para votar hoy el proyecto, respecto del cual tienen mucho interés en su despacho.

Por lo tanto, solicito la unanimidad de la Sala para votar el proyecto a las 13.45.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado señor Patricio Walker.

El señor **WALKER.-** Señora Presidenta, debido a la escasez de tiempo, plantearé sólo algunas cosas que me parece importante destacar.

En primer lugar, deseo decir que las personas tienden a agruparse, ya sea en las sociedades antiguas o modernas. Esto, que parece muy obvio, por algunas intervenciones que he escuchado no queda tan claro.

Cuando los empresarios quieren hacer un planteamiento legítimo dentro de su ámbito para representar su pensamiento en relación con alguna materia económica o social, nadie cuestiona, por ejemplo, que la Sofofa y la Confederación de la Producción y el Comercio se pronuncien, tengan opinión, formen mesas de conversaciones, comisiones de trabajo y lleguen a acuerdos importantes, tales como la agenda pro crecimiento y otros que se han logrado este último tiempo. Cuando los trabajadores se agrupan, se organizan y

manifiestan una opinión, nadie cuestiona que ellos también lo hagan. Me refiero a la CUT y a sindicatos, federaciones y confederaciones. Por eso, me llama la atención que en algunas intervenciones se cuestione que los consumidores se organicen y hagan presente sus intereses, e incluso que defiendan sus derechos.

Cuando uno se pregunta quién defiende a los consumidores en Chile, la respuesta es ¡nadie! Cuando uno pregunta cómo se defienden, la respuesta unánime es: ¡de manera bastante precaria!

Cuando una persona va a reparar un vehículo y le cobran más de lo que corresponde, diciéndole que tuvieron que importar una pieza; cuando una persona manda a arreglar un televisor y le dicen que le cambiaron una pieza importada, en circunstancias de que sólo le cambiaron un cable, y le cobran más de la cuenta; cuando hay actitudes monopólicas -a pesar de que eso lo estamos estudiando en los tribunales de libre competencia; el Sernac tiene facultades para defender a los usuarios cuando son perjudicados por los monopolios-; cuando hay personas perjudicadas por un contrato de adhesión con la letra chica, por ejemplo; cuando a la gente que hoy tiene tarjetas de crédito de las grandes multitiendas, se les cobra un seguro de desempleo, que es carísimo; cuando las personas compran viviendas que están en mal estado, son de mala calidad, y no tienen recursos para un abogado, ¿quién los defiende?

Por eso es importante este proyecto.

Quería referirme a varias cosas, pero por falta de tiempo me limitaré a mencionarlas. Por ejemplo, están los intereses colectivos y difusos, que se dan respecto de una empresa de turismo contratada por un cuarto año medio para una gira de estudios. En un principio se habló de un viaje en un bus de buena calidad, de hoteles de determinada categoría; pero al final no eran hoteles, sino albergues, ni tampoco buses cómodos, sino micros. ¿Cómo puede un padre demandar por lo que pagó por el viaje de su hijo, en circunstancias de que el costo de la acción judicial es más caro que el beneficio?

Por ello es importante que los intereses colectivos y difusos sean defendidos en éste y en otros casos; es importante tener procedimientos rápidos para los juicios por reclamos menores de 120 mil pesos; es importante tener una homologación de la exigencia entre la relación de los consumidores y las asociaciones de empresa; es importante ampliar el alcance y el ámbito de aplicación de la ley del Sernac; es importante tener la posibilidad de un arbitraje para soluciones más rápidas y expeditas; es importante aumentar las multas por publicidad engañosa, sobre todo, cuando hay un daño a la salud de la gente o al medio ambiente; es importante la aprobación, por este Congreso, del proyecto sobre la firma digital para promover el comercio electrónico y defender a los usuarios y consumidores que compran a través de internet; es importante tener derecho de retracto bajo ciertas condiciones, además de la prohibición del "stamp" o correo no deseado, que tanto molesta a los usuarios de internet; es importante tener el derecho de retracto cuando, en el caso de tiempo compartido -y otros similares-, las personas no tienen la posibilidad de responder ni de manifestar un consentimiento libre y espontáneo, porque son

voluntades manifestadas bajo presión; es importante la cláusula general relacionada con los abusos en los contratos de adhesión, donde no hay igualdad entre las partes y muchas veces hay abuso de la posición dominante, de quien conoce el contenido del contrato, y el consumidor simplemente se ve perjudicado.

El artículo 8° establece que las asociaciones representan tanto el interés individual como el colectivo y difuso de los consumidores ante el orden jurisdiccional o administrativo, mediante acciones y recursos que procedan. Cuando ellos abusen, habrá multas por acciones temerarias; cuando ejerzan una acción, deben suscribir una garantía para responder por las que sean abusivas o excesivas.

Por lo tanto, si una economía de mercado como la de Estados Unidos, protege suficientemente a los consumidores y estos se agrupan y representan sus intereses, no podemos ser más papistas que el papa y crear verdaderos fantasmas y temores infundados. Con el proyecto lograremos más igualdad en la relación entre consumidores y proveedores, y que los consumidores cuenten con mecanismos reales, efectivos y eficientes para evitar el abuso, y que haya una competencia sana y libre, para que los proveedores que actúen correctamente no se vean perjudicados por los que no lo hagan de la misma manera y que los consumidores sean suficientemente protegidos.

Cuando alguien pregunte quién defiende en Chile a los consumidores, con este proyecto habrá una respuesta: habrá mecanismos, procedimientos y recursos adecuados.

Por eso, felicito al ministro de Economía y al director del Sernac por la labor realizada. Además, fueron acogidas gran parte de las observaciones relacionadas con aprensiones expresadas por las bancadas. Por lo tanto, nadie puede tener temor ante esta iniciativa. Al contrario, podemos mirarla con mucho optimismo y esperanza por lo que significará para los consumidores.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Iván Paredes.

El señor **PAREDES.-** Señora Presidenta, además de sumarme a todas las opiniones expresadas, quiero reflexionar acerca de un pauteo a los legisladores que, en forma muy oportuna, hace hoy en su editorial el diario "El Mercurio".

Dice: "En este caso, el legislador no debe perder de vista que, inevitablemente, todas las salvaguardias especiales que se incluyan para beneficio de los consumidores se traducirán siempre, en definitiva, en un mayor costo de producción y de comercialización de los productos; esto, a su vez, se expresará en un precio también más elevado. Así, a la postre, serán los propios consumidores los que terminarán pagando el costo de una sobrerregulación, en esta o en cualquier otra materia".

Argumentar que proteger adecuadamente a los consumidores encarece los costos, es reconocer que buena parte de las utilidades de las empresas

proveedoras se sustenta en el abuso y atropello de los derechos de los consumidores.

Nos sorprende la oportunidad en que "El Mercurio" hace una defensa de la igualdad de derechos entre consumidores y empresarios. Es evidente, y un hecho objetivo, que constatamos todos los parlamentarios en los distintos distritos, la sensación de indefensión de los consumidores en relación con la defensa de sus derechos.

Todos conocemos las limitaciones que ha tenido hasta ahora el Sernac para defender adecuadamente a los consumidores. Por la misma razón, es de absoluta razonamiento, legitimidad y justicia perfeccionar los mecanismos para permitir a los consumidores defenderse en forma más adecuada.

Esta defensa colectiva termina con el desincentivo natural que se produce cuando un consumidor es afectado en sus derechos por un producto de menor valor, por cuanto en la actualidad nadie se atreve a demandar por un monto bajo y, además, enfrentar a una empresa que cuenta con un apoyo jurídico importante.

Quiero contar algo que, a lo mejor leyeron en la prensa. Hace pocos días, una familia chilena encontró un ratón disecado en un tarro de Nescafé. Sólo le reconocieron el derecho de recibir un nuevo tarro de ese producto a cambio del que contenía el ratón. ¡Ésa es la forma en que hoy la gente puede proteger sus derechos! Evidentemente, eso es una aberración y una barbaridad.

El colega Uriarte expresaba hace un rato que es falso que los consumidores, con las actuales normas regulatorias, sean víctimas de las empresas. Sería interesente conocer la opinión de esos miles de chilenos que han sido víctimas de abusos, por ejemplo, por parte de las isapres, de las empresas de telefonía celular, de las constructoras, etcétera.

Por lo tanto, debemos hacer un esfuerzo para modernizar la relación entre consumidor y proveedor. Nadie cuestiona el actual modelo económico existente en el país; lo importante es proteger, como en muchos lugares del mundo, los derechos del consumidor indefenso frente al poder de las grandes empresas. El poder económico que abastece y presta servicios a la población requiere de normas que regulen y protejan los derechos de los consumidores.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Carlos Hidalgo.

El señor **HIDALGO.-** Señora Presidenta, hace exactamente un año iniciamos la discusión de este proyecto en la Comisión de Economía, y recuerdo perfectamente bien -debe de estar consignado en la historia de la ley- que en esa oportunidad señalé que habría preferido pronunciarme sobre una iniciativa que hubiera tenido por finalidad reactivar la economía del país y dar confianza a los empresarios para invertir y a los consumidores para consumir.

DISCUSIÓN EN SALA

Debo reconocer que éste no era el discurso que tenía preparado originalmente, porque los cuatro integrantes de la subcomisión trabajamos en forma mancomunada en ésta durante cuatro años y luego en la comisión correspondiente. Pero, es lógico y necesario manifestar que el proyecto es bastante popular; tal vez, hará ganar muchos votos. En todas las intervenciones, en especial de los colegas que representan al Gobierno, escuché decir que estaban mejorando un proyecto que en nada consideraba a los consumidores y usuarios, cosa que no es así.

Los empresarios, industriales, proveedores y comerciantes no tienen la intención de dañar a los consumidores, a los clientes. Es preciso comprender lo que es la actividad empresarial. De manera que esta iniciativa se ha transformado en una discusión bizantina, puesto que no le queda casi nada del proyecto original; durante el año lo hemos modificado, tanto en la subcomisión como en la Comisión de Hacienda, prácticamente en su totalidad. Así, un proyecto que originalmene era pésimo derivó en uno menos malo, que todos queremos aprobar unánimemente, tal vez con la excepción del diputado Cardemil, que tiene una particular visión desde el punto de vista constitucional.

Renovación Nacional aprobará el proyecto, porque es menos malo que el original. Faltan cosas por corregir. A lo mejor, me habría gustado considerar el arbitraje, procedimiento que funciona muy bien en algunas actividades particulares. Precisamente ayer se llevó a efecto en Santiago un seminario relacionado con el arbitraje nacional e internacional en general, procedimiento que se está adoptando a nivel mundial. Eso es lo que se necesita.

En la actualidad, el empresario, el consumidor y el país, en general, necesitan confianza para seguir adelante. Recordemos lo que pasó en 2000 con la aplicación de la ley laboral: en los últimos cuatro o cinco años se ha registrado, tal vez, las más altas tasas de cesantías que registra la historia del país.

Por eso, llamo a legislar, no para las tribunas o para la televisión, sino como corresponde; es decir, en forma seria. El proyecto lleva un año de tramitación y se ha discutido con seriedad. Me gustaría que todas las iniciativas sobre modernización del Estado, probidad y agenda pro crecimiento se trataran en la misma forma, porque así contribuiríamos a tener un país mucho mejor.

Hace muchos años -cuando yo aún no participaba en política-, alguien dijo que el mercado era cruel. Mi intención no es formularle una crítica, pero esa persona se refirió a ciertos malls como catedrales del consumo. Hoy volvemos a caer en lo mismo; pero su construcción genera trabajo en esa área y los locales comerciales también dan empleo a dependientes e impulsan la fabricación de diversos productos. Todo esto da confianza a los empresarios para invertir y construir. El mercado, en verdad, es cruel; pero el consumidor, que es el mercado, sólo castiga un producto o un servicio cuando es malo. Creo que la persona que dijo eso no entendía realmente lo que es el mercado. A fin de cuentas -repito-, el consumidor es el mercado y quien castiga severamente un producto o un servicio malo.

Tal como manifestó el diputado Patricio Walker, es bueno y particularmente interesante que la gente se organice en clubes deportivos, en

centros de padres y apoderados o en asociaciones gremiales; pero para evitar los abusos también es importante fiscalizar, aspecto que se echa de menos en el proyecto.

Para terminar, reitero que Renovación Nacional aprobará la iniciativa, la cual si bien se mejoró bastante producto de un arduo trabajo, tal como lo señalaron algunos diputados, requiere que algunas de sus disposiciones sean perfeccionadas, con la salvedad planteada por el diputado Cardemil, quien pidió votación separada para dos artículos.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Patricio Hales.

El señor **HALES.-** Señora Presidenta, quiero destacar en forma especial que las honorables diputadas Laura Soto y Adriana Muñoz y los diputados Enrique Jaramillo y Eugenio Tuma delegaron en mi persona las observaciones que deseaban hacer al proyecto y renunciaron a hacer uso de la palabra, ello con el objeto de que puedan intervenir el resto de los parlamentarios inscritos.

La bancada del Partido por la Democracia valora especialmente el motivo que originó este proyecto, cual era convertir en ley, en norma general, todo lo relacionado con los actos de consumo.

En la actualidad -aún no se ha aprobado la iniciativa-, una persona no puede hacer un reclamo por los servicios básicos que utilizamos todos los días ni respecto de los actos del consumo inmobiliario. Es decir, uno puede reclamar si encuentra un clavo en un tarro de salmón, pero no puede hacerlo por la compra de una vivienda, es decir, por un bien que es para toda la vida, cuyo valor puede alcanzar las 1.000, 2.000, 3.000 o más uefes, lo que representa un enorme costo para la familia.

Esto significa que no existe una ley que defienda al consumidor; no protegerlo por la compra de un bien inmobiliario es un crimen contra sus derechos. Este proyecto consagra la posibilidad de defenderlo en todos los actos de consumo, lo cual no debe conducir a un entusiasmo oratorio, como si se tratara de una iniciativa que signifique una declaración de guerra contra los productores, industriales o comerciantes; debe ser entendida a partir de la idea de defender los derechos de alguien que puede ser abusado, sin instaurar el principio de que siempre existe el abuso.

Por eso se valoran los esfuerzos efectuados para impedir lo ocurrido en algunos países con este tipo de legislaciones, que han dado lugar a la denominada industria del reclamo, ya que los "frescos" se aprovechan de la existencia de marcos regulatorios para convertir el reclamo en un verdadero negocio.

En ese sentido, es interesante que el artículo 1º se refiera a bienes muebles o inmuebles, es decir, que en el caso de las viviendas la ley es supletoria. Por lo tanto, en el caso de la compraventa de inmuebles, ya sea viviendas o departamentos, el proyecto fija procedimientos, pero en ningún

caso primará sobre la ley General de Urbanismo y Construcción. De manera que rigen las disposiciones de esa ley.

El proyecto hace correcciones muy importantes que, por la premura del tiempo, sólo mencionaré.

Primero, no se puede hacer cualquier reclamo para transformarlo en una cuestión de interés colectivo, a pesar de que en el caso de las viviendas o de los servicios básicos existe un claro interés colectivo. Tenemos, por ejemplo, el caso de un error en la cuenta de consumo eléctrico; la señora Presidenta ha investigado con nosotros este tipo de abusos.

Imagínense Santiago, con 1 millón 300 mil consumidores: se cobran 500 pesos de más en cada boleta por arriendo del medidor o por la administración de cualquier servicio anexo a la distribución eléctrica, se estarían cobrando en demasía 650 millones de pesos. En este caso, nadie va a ir al juzgado ni va a contratar a un abogado para conseguir que no le cobren esos 500 pesos. Pues bien, según el proyecto de ley, existe la posibilidad de hacerlo extensivo al interés colectivo; es decir, que baste un reclamo para indemnizar a todos los afectados, pero sin caer en el abuso.

¿Cómo nos resguardamos de los abusos? Ésta es la parte inteligente del proyecto: para no caer en la industria del reclamo establece, primero, que debe existir un vínculo contractual y debe haber daño y, segundo, que no cualquiera persona puede ir al juzgado de policía local a formular un reclamo. En el caso de la vivienda, la ley General de Urbanismo y Construcción dice que una persona puede ir al juzgado de policía local a formular su reclamo porque su casa tiene una falla, pero no puede hacerlo extensivo a toda la población. Hoy, usted puede ir al juzgado de policía local. ¿Qué establece el proyecto de ley? Que para que se declare que algo es de interés colectivo, usted ya no tendrá que ir al juzgado de policía local, sino que la corte de apelaciones deberá declarar que es de interés colectivo. ¡Miren el cedazo por el que tiene que pasar el reclamo! Hoy, con la ley General de Urbanismo y Construcción, usted va al juzgado de policía local; mañana, cuando este proyecto se convierta en ley, será necesario que la corte de apelaciones declare que un reclamo es de interés colectivo, es decir, cuando efectivamente el daño denunciado afecte a todas las viviendas o a la totalidad de los consumidores de energía eléctrica. El proyecto no le dice: "Vuelva al juzgado de policía local", sino que algo más fuerte: "Vuelva, pero a los tribunales ordinarios".

De manera que hay un resguardo interesante para impedir los abusos, que va en la línea de la preocupación del diputado Carlos Hidalgo. Además, quiero decirle al colega que el diputado Tuma, Alberto Undurraga y otras personas realizaron un enorme trabajo durante varios años y que en el informe se consigna la existencia del arbitraje. Se lo digo para su tranquilidad y la de la bancada de Renovación Nacional, para que vote sin asco, sin resistencia, con entusiasmo; no es un proyecto menos malo, es un proyecto bueno.

Además, el proyecto considera el caso de que exista interés colectivo y se reclame. Supongamos que ocurra lo que vimos hace algunos años en las casas de una población de Pudahuel que se inundaron. Pues bien, al llamar al propietario me dice: "Usted sabe, colega, como construye uno. El terreno no

dio y, bueno, se iban a inundar todas las casas". ¿Cómo es posible que me conteste eso? En efecto, en el caso de la población Alto Jahuel -estuvimos allá con el diputado Luksic- fuimos a reclamar al Sernac, pero nos dijeron que la ley no permitía reclamar en contra de la inmobiliaria. Ahora, lo permitirá y, además, existirá la posibilidad de actuar a favor del interés colectivo de toda la población cuando corresponda, cuando se haga dentro de los plazos que establece la ley General de Urbanismo y Construcción, que son cinco años. Este proyecto de ley no deroga la ley General de Urbanismo y Construcción. Pero hay algo más: no lo puede hacer una sola persona. ¿Quién tiene que hacerlo? El Sernac, cincuenta consumidores o una asociación. Ahí tenemos, de pasada, lo que me señalaban la diputada Laura Soto, el diputado Jaramillo y otros colegas. El proyecto contiene algo muy bueno: facilita la creación de asociaciones de consumidores. Recuerdo el caso de Estados Unidos, cuando Ralph Schneider logró que la Chrysler no continuara fabricando un modelo de vehículo que se desviaba hacia determinado lado -supongo que sería a la derecha-, atropellaba a la gente y mataba a 80 kilómetros por hora. Bueno, en Chile no tenemos esa posibilidad.

Esto da facilidades iguales, porque hoy las asociaciones de propietarios, de industriales, de comerciantes tienen muchas facilidades, pero las de consumidores no.

Termino diciendo que lamentamos el poco tiempo, pero valoramos que esto sea en beneficio del pronto despacho del proyecto. En ese ánimo, nuestra bancada renuncia a hacer uso de la palabra de nuevo.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Villouta.

El señor **VILLOUTA.-** Señora Presidenta, cuando se trató el proyecto que dio origen a la ley que hoy se modifica, yo integraba la Comisión de Economía y participé activamente en su discusión. En esa oportunidad, los diputados de la Oposición manifestaron muchas aprensiones respecto de su articulado; afortunadamente, todas eran infundadas.

Hasta ahora la ley se ha aplicado pero no con la debida preferencia respecto de temas que han aparecido con posterioridad, muchos de los cuales se relacionan con vivienda. De manera que corresponde hacer las modificaciones que correspondan.

Se sabe que 62 personas o representantes de instituciones fueron escuchadas en la Comisión, lo que indica que ha habido una preocupación.

La modificación más importante es que el Sernac podrá ayudar a los consumidores en todas las materias a su alcance, sin las limitaciones que existen, motivadas, principalmente, como dije, por las aprensiones de algunos diputados de la Derecha.

Nadie puede quejarse del uso abusivo de la ley, pero ahora, de todas maneras, se incorpora una norma que señala que las denuncias infundadas serán castigadas con multas cuatro veces superiores a las establecidas.

DISCUSIÓN EN SALA

El proyecto es muy importante para el consumidor sin medios o conocimientos para defenderse de los abusos que algunas empresas -no todas- cometen con la venta de sus productos, en especial en lo que se refiere a viviendas. Por eso, contribuiré a su aprobación.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Lorenzini.

El señor **LORENZINI.-** Señora Presidenta, la materia, al menos en la bancada de la Democracia Cristiana, ha sido latamente discutida y puedo decirles, por su intermedio, al ministro Jorge Rodríguez y al director Alberto Undurraga, que, aunque ellos no lo saben, harán historia.

Todos sabemos que se avanza hacia una sociedad de ciudadanos en la que el Estado y el mercado, que hoy son dos de los actores principales, junto con el sector civil, van a disminuir su poder.

Hoy los que mandan son el Estado y el mercado. La sociedad civil no tiene mayor participación. Esto se puede constatar ya que somos testigos de los *lobbys* que realizan empresarios cuando discutimos algunos proyectos en la Cámara.

Los trabajadores, con o sin razón, protestan a través de un paro o huelga: La Organización Mundial de Comercio, OMC, a nivel mundial, establece reglas de comercio. ¿Cuándo se ha visto a los consumidores, a los ciudadanos, agrupados para protestar por algún objetivo?

Está comenzando el cambio. La futura ley será la primera en reconocer la fortaleza del ciudadano. Será un paso intermedio. Se avanza hacia una sociedad del consumidor. No la queremos ni es la que se presupuesta a futuro, pero es un avance. Será un paso más adelante hacia la sociedad del ciudadano.

En este sentido, el ministro Rodríguez y el director Alberto Undurraga, están poniendo las simientes de un nuevo modelo de desarrollo en Chile, que, además, será sustentable en el futuro, porque fortalece a este importante tercer actor.

Más allá de las discusiones y diferencias, sin lugar a dudas, vamos a apoyar el proyecto, ya que permite que la sociedad de consumidores se organice, se estructure para hacer frente -como alguien decía- a los actores principales: el Estado y el mercado, que tienen recursos y profesionales que los asesoran.

Se acabará el monopolio de esos dos actores; se acabará el monopolio de los que venden. No sólo tendrán voz aquellos que compran, sino también un voto. Por eso, se comienza con la asociatividad.

Como comentábamos con el diputado Mora, quizás sería bueno tener al comienzo una defensoría pública de los consumidores, un ente que mientras aprenden, al menos, les dé las herramientas y los aglutine.

DISCUSIÓN EN SALA

Ese tercer sector, que en nuestro país siempre ha sido menospreciado, comenzará, con la futura ley, a tener una importancia vital. Caminar hacia esa sociedad es un desafío sociopolítico que tenemos en Chile.

El ministro Rodríguez está acotando las funciones del Estado y del mercado. Nos aproximamos a la próxima década, la del consumidor, la del ciudadano.

He dicho.

-De conformidad con el artículo 85 del Reglamento, se incluyen las siguientes intervenciones no pronunciadas en la Sala, que cumplen con lo establecido en el artículo 10 del mismo cuerpo normativo:

El señor **KUSCHEL.-** Señora Presidenta, en el proyecto que modifica la ley
Nº 19.496, denominado protección de los derechos de los consumidores, que tiene varios méritos, se olvidaron o descuidaron varios aspectos mayores y precisos.

Primero, que es importante incentivar y estimular el buen funcionamiento de los mercados, la libertad económica, la disponibilidad de alternativas, el crecimiento económico y, por supuesto, el empleo. No hay que olvidar que para ser consumidor y acceder a estos derechos hay que tener un empleo o una jubilación como mínimo.

En segundo lugar, ni el ministro de Economía ni el director del Servicio del Consumidor han entregado ninguna cifra respecto del número, tipo, ni frecuencia de los conflictos que afectan a los consumidores. No contamos con una evaluación de la aplicación de la Ley de Consumidores vigente.

No hay precisión en las críticas y conflictos (en el comercio y en la política), en la venta de viviendas, servicios públicos, agua, gas, electricidad, telefonía fija y móvil, Dicom, plantas revisoras de automóviles, tiempo compartido, etc.

Las conductas abusivas no están bien tipificadas y dan pie a cualquier acusación o ataque como a cualquier defensa.

En tercer lugar, la iniciativa facilita la creación de una industria de reclamos profesionales, de asociaciones de organizaciones de consumidores sin representatividad, que podrán realizar denuncias temerarias y abusivas contra el comercio pequeño, que es el más indefenso.

Como decía un abogado, podríamos llegar, como en otros países, a tener etiquetas y advertencias ridículas como "no usar el secador de pelo mientras se duerme" o "no planchar la ropa cuando la tiene puesta", etcétera.

En cuarto lugar no existe ninguna referencia al comercio informal, ambulante e ilegal, ni al contrabando que crece en Chile como consecuencia de este tipo de leyes, de normas y regulaciones que dificultan el comercio formal. Por otra parte, los crecientes impuestos también hacen más atractiva la economía informal, así como las complejas regulaciones de higiene, medio ambiente, laborales y tributarias, que sacan del mercado a pequeños y medianos empresarios.

DISCUSIÓN EN SALA

He dicho.

El señor **JARPA.-** Señora Presidenta, honorable colegas.

En el actual sistema económico la comercialización de bienes y servicios juega un rol importantísimo, la cual debe realizarse con transparencia y en igualdad de condiciones, tanto para el comerciante como para el consumidor. La transacción comercial debe realizarse en un marco legal que contenga reglas claras, lo que estimula la venta de bienes y servicios y la generación de empleo, ya que éste es la llave que abre a hombres y mujeres de nuestro país y del mundo entero el acceso a los beneficios de una sociedad moderna y del conocimiento.

Me parece que el proyecto de ley en discusión viene a subsanar diversas omisiones que contiene la actual ley del consumidor, como ha quedado de manifiesto en el debate habido en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.

Este proyecto de ley defiende los intereses supraindividuales pues establece un procedimiento judicial que permitirá que todos los casos iguales se resuelvan en un solo juicio.

Establece un procedimiento rápido, en una sola instancia, para juicios menores a 4 UTM (120 mil pesos), lo que mejorará notablemente el tiempo de tramitación de los casos, disminuyendo significativamente el costo de ellos.

Homologa las exigencias entre asociaciones de consumidores y asociaciones de empresas, las que se regirán por el DL Nº 2.757, que regula las asociaciones gremiales, lo cual les permitirá constituirse con mayor facilidad y con un menor costo.

Otorga más atribuciones al Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, lo cual ampliará el ámbito de supletoriedad a actividades nuevas, como son la venta de viviendas en verde, y reafirmará su alcance en materias relativas a contratos de educación y salud. Además, le otorga mayores facultades para defender al consumidor a través de leyes sectoriales; actualmente, para ese efecto sólo cuenta con la ley del consumidor.

Faculta al Sernac para que incentive el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, lo que favorecerá a consumidores y empresas que adhieran, tal como ha ocurrido en los países donde funcionan instituciones de ese tipo; el arbitraje es una alternativa más rápida y barata para solucionar controversias.

Aumenta las multas por publicidad engañosa, la que irán desde 50 a 750 UTM (1,5 a 22,5 millones de pesos, aproximadamente), en casos generales, y de 200 a 1.000 UTM (6 a 30 millones de pesos, aproximadamente), cuando esté comprometida la salud o el medioambiente, lo que ayudará a desincentivar prácticas que afecten a consumidores, usuarios o al medioambiente, así como a la credibilidad de la economía.

Establece una serie de adecuaciones al comercio electrónico para resguardar de mejor forma los derechos de los consumidores o usuarios que compran o contratan a través de internet, aumentando con ello la confianza en ese medio de compra.

DISCUSIÓN EN SALA

Posibilita el derecho a retractarse en contratos de tiempo compartido y similares (10 días) y en contratos de servicios de educación superior (30 días después de iniciada las clases), resolviendo por esta vía las injustas situaciones a que se ha visto expuesta mucha gente a las que se les presiona a tomar decisiones.

Las cláusulas abusivas en contratos de adhesión no tendrán validez si el juez así lo determina. Hoy en día, las causales de abusividad en los contratos de adhesión están enumeradas en forma taxativa. La modificación correspondiente entrega al juez la facultad de determinar, bajo ciertos criterios, si una cláusula es abusiva o no, de forma tal de incluir nuevas formas de abuso.

Señora Presidenta, las modificaciones propuestas a la iniciativa buscan crear un marco legal efectivo, que dé confianza y mayor satisfacción a todos los chilenos, apuntando a un país más justo y una economía más dinámica.

Consecuentemente con lo anterior, el proyecto de ley en debate destaca por el alto grado de consenso alcanzado, porque protege de mejor forma a los consumidores ante fallas y abusos de mercado, lo que generará mercados más transparentes y más confiables para el consumidor y el usuario, activando el consumo con el consiguiente beneficio para la economía y el país. De igual forma, el proyecto incorpora los contrapesos necesarios a fin de fortalecer una sana relación entre los actores que interactúan en el mercado.

Por lo anteriormente expuesto, señora Presidenta, creo que este proyecto ley mejorará sustancialmente a la actual ley, ya que equilibra las relaciones entre usuarios y consumidores y el mercado nacional.

He dicho.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Cerrado el debate.

En votación general.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 111 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- **Aprobado.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez-Salamanca, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, González (doña Rosa), González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (don Gonzalo), Ibáñez (doña Carmen), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Leal, Lorenzini, Luksic, Martínez, Mella (doña María Eugenia), Meza, Molina, Monckeberg, Montes, Moreira, Mulet, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes,

DISCUSIÓN EN SALA

Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (doña Lily), Pérez (don Víctor), Prieto, Quintana, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saa (doña María Antonieta), Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Tuma, Ulloa, Uriarte, Urrutia, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Vidal (doña Ximena), Vilches, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Se deja constancia de haberse alcanzado el quórum constitucional requerido.

Solicito el acuerdo para votar la indicación presentada por los diputados señores Saffirio, Hidalgo, Uriarte y Tuma.

Acordado.

El señor Secretario le dará lectura.

El señor **LOYOLA** (Secretario).- La indicación, que suscriben los señores diputados mencionados, es para agregar, al final del artículo 1º, una nueva letra que señale: Relación de consumo, vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores, mediante el intercambio de bienes o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- En votación la indicación.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 108 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- **Aprobada.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez-Salamanca, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, González (doña Rosa), González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (doña Carmen), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Longton, Lorenzini, Luksic, Martínez, Masferrer, Melero, Mella (doña María Eugenia), Meza, Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Moreira, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (doña Lily), Pérez (don Víctor), Prieto, Quintana, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saa (doña María Antonieta), Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura),

Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Tuma, Ulloa, Uriarte, Urrutia, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Vidal (doña Ximena), Vilches, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Se declaran aprobados en particular los artículos de quórum simple, con excepción de los artículos 8º y 53 E, que se pidió votar separadamente.

En votación particular el artículo 8º.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 91 votos; por la negativa, 8 votos. Hubo 6 abstenciones.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- **Aprobado.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, García-Huidobro, González (doña Rosa), González (don Rodrigo), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (doña Carmen), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Leal, Leay, Letelier (don Felipe), Lorenzini, Luksic, Masferrer, Melero, Mella (doña María Eugenia), Meza, Molina, Montes, Moreira, Mulet, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Prieto, Quintana, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Saa (doña María Antonieta), Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Tuma, Ulloa, Uriarte, Urrutia, Valenzuela, Varela, Venegas, Vidal (doña Ximena), Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Bertolino, Cardemil, Galilea (don José Antonioi), Kuschel, Palma y Pérez (doña Lily), Vargas y Vilches.

-Se abstuvieron los diputados señores:

Álvarez-Salamanca, Delmastro, García (don René Manuel), Longton, Martínez y Monckeberg.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- En votación particular los artículos 50 A, 53 A y 54.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 108 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- **Aprobados.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez-Salamanca, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, González (doña Rosa), González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (doña Carmen), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Letelier (don Felipe), Longton, Lorenzini, Luksic, Martínez, Masferrer, Melero, Mella (doña María Eugenia), Meza, Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Moreira, Mulet, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Paya, Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (doña Lily), Pérez (don Víctor), Prieto, Quintana, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saa (doña María Antonieta), Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Tuma, Ulloa, Uriarte, Urrutia, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Vidal (doña Ximena), Vilches, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- En votación el artículo 53 E.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 95 votos; por la negativa, 5 votos. Hubo 4 abstenciones.

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- **Aprobado.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, García-Huidobro, González (doña Rosa), González (don Rodrigo), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (doña Carmen), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Leal, Leay, Letelier (don Felipe), Lorenzini, Luksic, Martínez, Masferrer, Melero, Mella (doña María Eugenia), Meza, Molina, Monckeberg, Moreira, Mulet, Muñoz (don Pedro), Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Ramón), Pérez (don Víctor), Prieto, Quintana, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saa (doña María Antonieta), Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña

DISCUSIÓN EN SALA

Carolina), Tuma, Ulloa, Uriarte, Urrutia, Valenzuela, Varela, Venegas, Vidal (doña Ximena), Vilches, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:
Bertolino, Cardemil, García (don René Manuel), Kuschel y Vargas.

-Se abstuvieron los diputados señores:
Galilea (don José Antonio), Longton, Palma y Pérez (doña Lily).

La señora **ALLENDE,** doña Isabel (Presidenta).- Despachado en general y en particular el proyecto.

Tiene la palabra el señor ministro.

El señor **RODRÍGUEZ** (Ministro de Economía y Energía).- Señora Presidenta, en primer lugar, quiero dar las gracias y felicitar a los miembros de la Comisión de Economía, quienes enriquecieron el proyecto y por unanimidad lo despacharon.

Asimismo, en nombre del Gobierno, quiero agradecer a la Cámara el abrumador respaldo que ha dado al proyecto, por cuanto constituye la mejor defensa que pueden tener los consumidores respecto de sus derechos.

Muchas gracias.

OFICIO DE LEY

1.6. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora

Oficio de Ley, comunica texto aprobado. Fecha 14 de mayo, 2003. Cuenta en Sesión 50, Legislatura 348. Senado

Oficio Nº4302

A S.E. EL
PRESIDENTE
DEL
H.SENADO

VALPARAISO, 13 de mayo de 2003.

Con motivo del Mensaje, Informe y demás antecedentes que tengo a honra pasar a manos de V.E., la Cámara de Diputados ha tenido a bien prestar su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

mlp/rfi
S.76.

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

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

b) Agréganse en el N°3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos:

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

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios que

representan riesgos para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.”.

c) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra “servicio” la siguiente frase:

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

d) Agrégase en el inciso segundo el siguiente N° 9, nuevo:

“9.- Relación de consumo: vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores mediante el intercambio de bienes o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.”.

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

“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) L os actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

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

d) Los contratos de educación de la enseñaza básica, media, técnico profesional y universitaria;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.”.

OFICIO DE LEY

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

"Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

OFICIO DE LEY

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el inciso primero;

c) En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

Si el consumidor ejerciera este derecho, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del proveedor.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, incluido en ellos los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del

servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso 2º.".

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5°.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, todo ello independientemente de todo otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agrégase la siguiente letra e), nueva:

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.".

9) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Realizar actividades lucrativas, con la excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión;".

OFICIO DE LEY

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

10) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos electrónicamente o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

11) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

"previo a que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

12) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.".

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.".

13) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

"Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.".

14) En el artículo 21.-

a) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

b) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

"Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el

acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

15) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Constituye infracción a lo dispuesto en esta ley el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo fax que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste.

Cuando el consumidor solicite o autorice el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios señalados en el inciso anterior, el mensaje deberá ser claramente identificable como tal, debiendo individualizarse la persona en nombre de la cual se realiza y, la dirección de correo electrónico a la cual se puede solicitar la suspensión de tales comunicaciones. En cualquier momento podrá dejar sin efecto la autorización dada para el envío de dichas comunicaciones, situación en la cual

el proveedor deberá eliminar los datos del consumidor y, en caso de haberlos comunicado a terceros, informarles de la revocación.”.

17) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos, el proveedor, deberá informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos e informará si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en la introducción de sus datos.”.

18) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

“No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.”.

19) En el artículo 37, agrégase al final de su letra a), la frase que sigue:

“,el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.

20) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "tres meses".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

“Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.”.

21) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

OFICIO DE LEY

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

22) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:
"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que

corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querella según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo 4º del presente Título.

Artículo 50 D.- Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva.

Artículo 50 E.- Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falta de capacidad o de personería de las partes.

Artículo 50 F.- Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que, en tal carácter, lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta del proveedor.

Artículo 50 G.- Cuando carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declarar como temerario el requerimiento, denuncia, querella o demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo tratándose de las acciones iniciadas de

conformidad a lo señalado en el artículo 53, N°1, letras b) y c), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 H.- Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 I.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo disputado, no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales, podrán tramitarse conforme al procedimiento general de que trata el párrafo siguiente o por el procedimiento de única instancia que regula el artículo 52.

Para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación. Si nada dijese, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido, se aplicará el procedimiento general.

Párrafo 2°
Del Procedimiento General

Artículo 51.- El tribunal ordenará notificar a la contraparte el requerimiento, la denuncia, querella o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan.

Artículo 51 A.- Terminada la audiencia, el juez examinará los autos y si estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba.

Artículo 51 B.- El término probatorio será de 10 días, pudiendo reducirse por acuerdo de las partes.

Artículo 51 C.- Vencido el término probatorio, y dentro de los 5 días siguientes, las partes podrán hacer por escrito las observaciones que el examen de la prueba les sugiera.

OFICIO DE LEY

Artículo 51 D.- Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, el tribunal citará para oír sentencia, no siendo admisible escrito ni prueba alguna una vez dictada dicha resolución. La sentencia se dictará dentro de los 15 días siguientes.

Párrafo 3°
Del Procedimiento especial para la protección del Interés Individual de los Consumidores en causas de menor cuantía

Artículo 52.- El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por demanda escrita del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del demandante, del demandado y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en los que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal. En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará a las partes y se recibirá la prueba. En caso que el juez lo estimare procedente, podrá citar a las partes a una nueva audiencia, para el solo efecto de rendir determinados medios de prueba que estime procedentes. Dicha audiencia se llevará a efecto dentro de los diez días siguientes de terminada la primera.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento, la multa impuesta por el juez, no podrá superar el monto de lo disputado.

La sentencia se dictará dentro de los cinco días de terminada la última audiencia y deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

Párrafo 4°
De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

OFICIO DE LEY

Artículo 53.- El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades:

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo;

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o

d) Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

2.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

3.- La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

4.- Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 G y siguientes de la presente ley.

5.- La demanda o requerimiento deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida, acompañando la certificación de admisibilidad señalada en el artículo siguiente.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

OFICIO DE LEY

En los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, el tribunal que conoce de la demanda, podrá, en casos calificados y por resolución fundada, ordenar que se constituya una caución, la que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales, para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria. Para regularla, el tribunal deberá considerar la capacidad económica del o los demandantes y la naturaleza y gravedad de la infracción denunciada.

Artículo 53 A.- Corresponderá a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo y difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de estos en Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

La Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

Declarada admisible la acción, la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el Procedimiento General establecido en el párrafo 2°.

Artículo 53 B.- Una vez certificada la admisibilidad de la acción por la Corte, el juez competente para pronunciarse sobre la infracción

acogerá a tramitación la demanda debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio.

Por otra parte, ordenará al demandante que mediante publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales derivados de un mismo hecho en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y

b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el referido estado.

Artículo 53 C.- Si en ejercicio de sus atribuciones corresponde a un órgano de la administración del Estado conocer de la materia, por tratarse de una infracción entregada a su competencia, la resolución que éste emita producirá plena prueba en el juicio declarativo de que trata este párrafo, respecto de los hechos consignados en ella, siempre que dicha resolución se encuentre firme, esto es, que no puedan deducirse recursos en su contra o que, habiéndose deducido, hubieren confirmado lo establecido en ella.

Artículo 53 D.- La sentencia se dictará dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

Artículo 53 E.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil:

OFICIO DE LEY

a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.

d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.

e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

Artículo 53 F.- El mandatario común designado por el tribunal deberá aceptar el cargo ante el secretario, desempeñarlo fielmente y no tener intereses contrapuestos a los que le corresponde representar. Los mandatarios que individual o conjuntamente designen los interesados estarán exentos de esta formalidad para su aceptación.

Habiendo varios mandatarios, además del mandatario común, el juez podrá disponer el domicilio del mandatario designado como único hábil para practicar las notificaciones que correspondan.

Los mandatarios a que se refiere este artículo tendrán poder para transigir, a menos que se le negare expresamente esta facultad.

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

El mandatario común designado por el tribunal no podrá renunciar sin causa grave y calificada por el juez de la causa.

En todo lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas comunes a todo procedimiento en materia de mandato judicial.

Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Artículo 54.- El procedimiento colectivo indemnizatorio tiene por objeto determinar el monto de las indemnizaciones correspondientes a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada en juicio declarativo, conforme a las reglas previstas en los artículos precedentes.

El procedimiento indemnizatorio se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento establecido en esta ley.

Los consumidores que opten por actuar individualmente, podrán recurrir al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales de esta ley, invocando la sentencia declarativa en su favor de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 54 A.- Para los efectos de lo señalado en el artículo 54 B, el mandatario común designado comparecerá ante el tribunal y hará aceptación del cargo, solicitando en el mismo acto, se dispongan los avisos y la publicación a que se refiere el mismo artículo, se requiera al o los infractores para que consigne los fondos suficientes para ejecutar los avisos y la publicación, y se fije plazo al efecto.

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

OFICIO DE LEY

Dicha información se dará a conocer por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo menos, dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El plazo para interponer la demanda será de 60 días corridos contados desde la fecha del primer aviso.

Artículo 54 C.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas y la forma de hacer efectivo sus derechos.

2.- En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

c) El monto estimado que los interesados deberán suministrar para solventar los gastos del juicio, fijado de acuerdo al artículo 54 E, y

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

OFICIO DE LEY

Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

La demanda presentada de esta forma hará presumir que el interesado otorga poder al mandatario común, a quien se remitirá la demanda por carta certificada, debiendo expresarse en el formulario esta circunstancia.

En todo caso, al demandante asiste el derecho consagrado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 E.- El juez velará por el fiel y diligente cometido del mandatario común, resolviendo de oficio o a petición de parte, a más tardar dentro de quinto día y por el procedimiento que él arbitre, las cuestiones que se susciten entre los demandantes y el mandatario común.

Junto con la designación del mandatario común el tribunal le fijará un honorario máximo por cada interesado cuya representación asuma en el juicio, sea en un porcentaje de la indemnización que se obtenga, sea una suma fija por persona, o ambas, determinando el momento del pago.

Asimismo, fijará una cantidad estimada para las demás costas del juicio, las que se pagarán al momento de otorgar poder al mandatario común.

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

Artículo 54 F.- Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A, los gastos que demande la labor del mandatario común serán suministrados por los demandantes durante el procedimiento indemnizatorio, y hasta la sentencia definitiva, dentro de los límites fijados en el artículo anterior, salvo que por motivos fundados sea necesario hacer nueva provisión de fondos, los que serán prudencialmente fijados por el juez.

La sentencia definitiva condenará en costas al infractor por todos los casos en que fuere procedente la indemnización.

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de lo prescrito en los incisos anteriores tendrá aplicación lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.

OFICIO DE LEY

Artículo 54 G.- Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las ordenará notificar al o los demandados

Artículo 54 H.- En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

1) Incompetencia del tribunal.

2) Ineptitud del libelo.

3) Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.

4) No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.

5) Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 53 B.

6) Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.

7) Cosa juzgada.

Todas las excepciones deberán oponerse en un mismo escrito, expresándose con claridad y precisión los hechos y los medios de prueba de que el demandado intente valerse para acreditarlas.

El plazo para contestar será de 4 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 10 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.

Artículo 54 I.- El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.

En todo caso, no podrá el proveedor proponer acuerdos menos favorables respecto de consumidores que se encuentren en las mismas condiciones.

OFICIO DE LEY

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

El mandatario deberá informar de todo acuerdo a los mandantes por carta certificada o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B. Los mandantes tendrán un plazo de 10 días hábiles para impugnar a su respecto el resultado del acuerdo. En estos casos, el juicio indemnizatorio continuará sólo con ellos, pudiendo el tribunal designarles un nuevo mandatario común si así lo solicitan.

Artículo 54 J.- Cuando haya de recibirse la causa a prueba, el término para rendirla será de 8 días.

Será aplicable respecto a la rendición de la prueba lo señalado en el artículo 469 del Código de Procedimiento Civil.

El juez apreciará la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Vencido el término probatorio, el tribunal citará a las partes para oír sentencia, la que deberá dictarse dentro del término de 15 días.

Artículo 54 K.- En la sentencia que se dicte en el juicio indemnizatorio, el tribunal determinará las sumas que le corresponden a cada uno de los demandantes de acuerdo al mérito del proceso, y resolverá toda otra cuestión accesoria que se haya suscitado durante el juicio.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el proveedor, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago, con acuerdo de los mandatarios.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederá en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

Artículo 54 L.- En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los mandatarios particulares, así como los gastos generados por el proceso que se encontraren pendientes.”.

23) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

“En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.”.

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

“e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”.

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f), g) y h), nuevas:

“f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, y

h) Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores.”.

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

OFICIO DE LEY

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.".

24) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

25) Agrégase, a continuación del artículo 2º transitorio, el siguiente artículo 3º transitorio, nuevo:

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.".".

Hago presente a V.E. que los artículos 50-A, 53-A, 53-E y 54 –contenidos en el número 22 del artículo único- fueron aprobados en general con el voto conforme de 111 señores Diputados, en tanto que en particular los artículos 50-A, 53-A y 54 fueron aprobados con el voto conforme de 108 señores Diputados, y el artículo 53-E con el voto afirmativo de 95 señores Diputados, en todos los casos de 114 en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

OFICIO DE LEY

Dios guarde a V.E.

ISABEL ALLENDE BUSSI
Presidenta de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

2. Segundo Trámite Constitucional: Senado

2.1. Informe Comisión de Economía

Senado. Fecha 30 de junio, 2003. Cuenta en Sesión 08, Legislatura 349.

INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

BOLETÍN Nº 2.787- 03

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de informaros acerca del proyecto de la referencia, iniciado en mensaje del Presidente de la República.

Hacemos presente que los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54 del proyecto tienen carácter de ley orgánica constitucional, pues se refieren a la organización y atribuciones de los tribunales. Por tanto, de acuerdo con lo estipulado en el inciso segundo del artículo 63 de la Constitución Política de la República, para ser aprobados requieren el voto conforme de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

Durante el primer trámite constitucional, en la Cámara de Diputados, se consultó la opinión de la Corte Suprema. El oficio de respuesta se encuentra agregado al expediente.

A las sesiones en que se estudió este asunto asistieron, además de los integrantes de la Comisión, el Honorable Senador señor Sergio Fernández; el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Alberto Undurraga; el Fiscal del SERNAC, señor Luis Jerez; el Director Regional Metropolitano del SERNAC, señor José Roa; el Director Regional del SERNAC de Magallanes, señor Ernesto Muñoz; el Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local, señor Alejandro Cooper; el Vicepresidente del mismo Instituto, señor Sergio Celume; el Presidente de la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, señor Vasco Costa; el Gerente de dicha Asociación, señor José Caorsi; el abogado asesor de la Cámara de Comercio de Santiago, señor Cristián García-Huidobro; el asesor legal de la Cámara Nacional de Comercio,

Servicios y Turismo, señor Héctor Mery; los abogados de la Cámara Chilena de la Construcción, señores Cristóbal Prado y René Lardinois; el Gerente de Operaciones de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), señor Javier Fuenzalida; la asesora de la SOFOFA, señora Macarena Velasco, y los señores Manuel Cacho, Andrés Martínez y Rodrigo Moraga, autores de una memoria sobre el sistema de defensa del consumidor.

Cabe hacer presente que se encuentran pendientes en esta Comisión dos proyectos relacionados con la ley Nº 19.496, ambos de iniciativa parlamentaria: la moción del Honorable Senador señor Parra, que la modifica a fin de aumentar el plazo de garantía para productos nuevos y de extenderla a los bienes de segunda mano (Boletín Nº 3.072-03), y la de los Honorables Senadores señores Prokuriça, Fernández, Horvath, Orpis y Romero, que la modifica en lo relativo al derecho a la seguridad en el consumo (Boletín Nº 3.110-03).

- - - - - - - -

OBJETIVOS FUNDAMENTALES Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO

Al tenor del mensaje que le da origen, esta iniciativa de ley tiene por finalidad ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

Su articulado propende a la consecución de los objetivos recién enunciados, mediante disposiciones que extienden la aplicación del sistema a todos los actos de consumo y eliminan su naturaleza jurídica mixta, comercial y civil; consagran la defensa de intereses colectivos y difusos; simplifican el procedimiento; incentivan el arbitraje para la solución de conflictos; asimilan las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales; consagran el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato, dentro de un plazo determinado, sin expresión de causa; otorgan protección al consumidor en los contratos de adhesión y fijan una causal genérica de cláusula abusiva; aumentan las multas por infracción a las disposiciones de la ley, elevando el máximo de 300 a 750 unidades tributarias mensuales; establecen un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación, y mejoran el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.

INFORME DE COMISION ECONOMÍA

El proyecto está conformado por un artículo único permanente, compuesto de 25 numerales que modifican la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

ANTECEDENTES DE DERECHO

El proyecto en informe se vincula con los siguientes cuerpos normativos:

Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
D.S. Nº 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior.
D.L. Nº 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.
D.L. Nº 211, 1973, sobre Defensa de la Libre Competencia.
Ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469.
D.F.L. Nº 2, de 1959, sobre Plan Habitacional.
Ley Nº 19.472, que establece Normas Relativas a la Calidad de la Construcción.
Ley Nº 19.250, artículo 4º transitorio, sobre Adecuación de Estatutos de Asociaciones.

DISCUSION Y APROBACION EN GENERAL

El Director Nacional del SERNAC, señor Alberto Undurraga, manifestó que la ley vigente, que data de 1997, se ha revelado como excesivamente confrontacional y muestra cierto atraso, comparada con legislaciones extranjeras. El proyecto busca subsanar ambos inconvenientes y, al mismo tiempo, generar incentivos permanentes para corregir conductas abusivas de los proveedores y acciones temerarias de los consumidores. También intenta subsanar la brecha entre ambos grupos de agentes económicos en materia de información, en pos de una mayor transparencia y simetría, y generar un clima de confianza en el mercado como mecanismo regulador.

La iniciativa en informe extiende el ámbito de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a nuevas materias, como son las comprendidas en las letras d), e) y f) del nuevo artículo 2º que propone el proyecto: los contratos de educación, los de venta de viviendas realizadas por constructoras o inmobiliarias y los de salud. Por su parte, el artículo 2º bis, igualmente nuevo, hace aplicable esta normativa de protección, en forma supletoria, a actividades productivas y comerciales reguladas por leyes especiales, en lo que no

esté previsto en los respectivos cuerpos legales, y en lo relativo a procedimientos cuando esté comprometido el interés colectivo o difuso.

El SERNAC podrá asumir la representación de los consumidores como legitimado activo, ante la sede jurisdiccional correspondiente, conforme a las normas procesales respectivas, de acuerdo con la disposición que el número 23) del artículo único del proyecto incorpora como nuevo inciso tercero de la letra e) del artículo 58 de la ley Nº 19.496, relativo a las funciones del Servicio.

Otra de las novedades que contiene el proyecto es la protección de los intereses colectivos o difusos. El artículo 50, agregado a la ley Nº 19.496 mediante el número 22) del artículo único del proyecto, define los primeros (colectivos) como aquéllos que involucran los derechos de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados contractualmente con un mismo proveedor; en tanto que los segundos (difusos) comprenden a un conjunto indeterminado de consumidores que son afectados en sus derechos.

De las nuevas funciones y atribuciones que el proyecto confiere al SERNAC[3], el señor Director Nacional destacó la de promover entendimientos voluntarios entre las partes de un reclamo que, de concretarse, tienen carácter de transacción extrajudicial, y la de incentivar el arbitraje como mecanismo de solución de controversias.

Se consagra, en los artículos 3º bis y 3º ter, nuevos, que el número 5) del artículo único agrega a la ley Nº 19.496, el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para poner fin unilateralmente al contrato, dentro de un plazo de diez días, en los convenios de servicios de tiempo compartido[4], en las compras de bienes o contratación de servicios hechas en reuniones masivas y en los contratos celebrados por medios electrónicos, a menos que, en este último caso, el proveedor haya negado expresamente la posibilidad.

En el primer trámite constitucional se incorporaron dos nuevos preceptos que dicen relación con el uso de redes informáticas en el ámbito de los negocios.

El primero es el nuevo artículo 12 A, que agrega el número 10) del artículo único del proyecto, según el cual el consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos se perfecciona sólo si el consumidor tiene acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del pacto y ha podido almacenarlas

[3] Ver número 23) del artículo único, letras f) y h).

[4] Esto es, aquéllos que otorgan el derecho de uso y goce sobre todo o parte de un bien raíz, por un período determinado.

electrónicamente o imprimirlas. El proveedor deberá confirmar el convenio por escrito, enviado por cualquier medio, incluso electrónico.

El segundo es el artículo 28 B, que agrega el número 16) del artículo único. Este tipifica como infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales no solicitadas ni autorizadas previamente por el consumidor, por correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación equivalente[5].

Los artículos 16 A y 16 B, que el número 13) del artículo único añade a la ley Nº 19.496, regulan los efectos y el procedimiento de la nulidad declarada de una cláusula de un contrato de adhesión. El artículo 16 vigente indica taxativamente las causales de invalidación; el 16 A dispone que la nulidad de una cláusula o estipulación podrá acarrear la de todo el acto o contrato, si éste no pudiera subsistir sin aquélla, atendida la naturaleza de la convención o la intención original de los contratantes, y el 16 B hace aplicables a estos casos las nuevas normas procesales contenidas en el Título IV que el número 22) del artículo único introduce en la ley Nº 19.496.

Hay también normas para reprimir la publicidad falsa y engañosa.

Serán competentes para conocer las infracciones a la ley Nº 19.496 los Jueces de Policía Local, quienes deberán ceñirse a los procedimientos especiales que instaura el proyecto en informe. En lo procesal, se crean dos fases separadas, la declarativa y la indemnizatoria, que se ventilan ante el mismo tribunal y en forma sucesiva, para precaver que se intente lucrar indebidamente con las acciones que otorga la iniciativa. A tal efecto, para obtener reparación de un daño será necesario acreditarlo y probar, además, la existencia de un vínculo contractual entre el infractor y los consumidores afectados. Se crea, también, un procedimiento breve, de única instancia, para juicios de cuantía igual o inferior a cuatro unidades tributarias mensuales[6].

Merece destacarse el artículo 53 G, nuevo, agregado por el número 22) del artículo único del proyecto, que asigna efectos "erga omnes" a las sentencias dictadas en procesos declarativos de responsabilidad por infracciones impuestas por la ley al proveedor, sea condenatoria o absolutoria. Esta es una excepción a la regla general del efecto relativo de las sentencias consagrado por el artículo 3º del Código Civil, que preceptúa que ellas no tienen fuerza obligatoria sino respecto

[5] Denominado comúnmente "SPAM".
[6] Artículos 50 l y 52, del Nº 22).

de las causas en que actualmente se pronunciaren. Conforme al artículo del proyecto en comento, en materia de defensa de los derechos del consumidor, una sentencia será aplicable a todas las personas que se encuentren en la misma situación de hecho que sustenta el fallo. Esta norma admite dos excepciones: si el rechazo de la demanda se funda en insuficiencia de la prueba, otro consumidor que no haya sido parte en el primer juicio podrá accionar con el mismo fundamento, y el consumidor que optó por accionar en un procedimiento individual no acumulado al colectivo, o el que reservó sus derechos para que no le fueran oponibles los resultados de dicho proceso colectivo, no podrán aprovechar en su favor la sentencia que en éste se dicte.

Muchas de las críticas hechas al proyecto durante el primer trámite constitucional fueron recogidas y permitieron perfeccionarlo. Expresó el señor Director Nacional del SERNAC que no corresponde enfocar el análisis contraponiendo la libre competencia con los derechos de los consumidores, porque no son cuestiones antagónicas; el énfasis debe estar, añadió, en la simetría de la información y en la buena fe.

El Presidente del Instituto de Jueces de Policía Local, señor Alejandro Cooper, formuló diversas observaciones a la iniciativa.

En lo tocante a la ampliación del ámbito de aplicación de la ley Nº 19.496 a los consumidores o usuarios finales de bienes inmuebles, expresó que convendría aclarar la letra e) del artículo 2º propuesto, en el sentido de que la competencia de los Jueces de Policía Local alcanza únicamente a los conflictos por infracción a las normas sobre información y publicidad, pues en concepto del Instituto, las cuestiones relativas a fallas o defectos de construcción y por vicios redhibitorios son de competencia de la justicia ordinaria, de acuerdo con el artículo 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones[7]. Respecto de los contratos de educación y de salud, opinó que por ser convenciones de carácter civil debieran excluirse del proyecto y mantenerlas entre aquéllas que son conocidas por los tribunales ordinarios.

Sugirió destinar las multas de la ley Nº 19.496 a beneficio municipal, pues son las municipalidades las que proveen el personal y los medios materiales para que funcionen los juzgados de policía local.

Si es aprobado el precepto que otorga efectos "erga omnes" a las sentencias declarativas de responsabilidad, recomendó estipular que ellas sean conocidas y revisadas por las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema, dada la trascendencia jurídica y novedad de este Instituto en nuestro ordenamiento jurídico.

[7] D.S. Nº 458, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de 1976.

Objetó la autorización para que los consumidores denunciantes puedan comparecer sin patrocinio de abogado, porque eso los deja en desigualdad de condiciones frente a su contraparte, que generalmente concurre asistida o representada por un profesional. Este desequilibrio en las posibilidades de actuar en el proceso suele provocar frustración y desconfianza en el funcionamiento del sistema judicial, concluyó.

El artículo 50 D estatuye, como regla general, que las notificaciones en los procesos por infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se harán mediante carta certificada, salvo las excepciones legales. Por su parte, el artículo 18 de la ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, dispone que algunas notificaciones deben ser personales y pagadas por el denunciante, lo que es causa reiterada de que consumidores de escasos recursos abandonen su reclamo.

Por último, hizo presente que, a juicio de los Jueces de Policía Local, el proyecto adolece de una serie de deficiencias y falta de claridad en materia de procedimiento y competencia, que seguramente originarán confusiones y conflictos y harán inaplicables sus normas. Entregó una propuesta sustitutiva sobre el particular, que ha sido agregada al expediente del proyecto en informe.

El señor Cristóbal Prado manifestó que, en opinión de la Cámara Chilena de la Construcción, es un error extender las normas de protección de la ley Nº 19.496 a la actividad de la construcción, como lo hace la letra e) del artículo 2º del proyecto. Puntualizó que, en virtud de una modificación introducida en la Cámara de Diputados, el ámbito de aplicación de la norma que faculta al SERNAC para intervenir[8] se circunscribió a las viviendas económicas acogidas al decreto con fuerza de ley Nº 2, de 1959.

Recordó que el 16 de diciembre de 1996 entró en vigencia la ley Nº 19.472, llamada Ley de Calidad de la Construcción, que asegura una protección eficaz a los compradores de viviendas que las adquieran de empresas constructoras o promotoras inmobiliarias. Ese cuerpo legal, añadió, dispone que materias de alta complejidad e importancia, como son las relacionadas con los aspectos técnicos de la construcción, deben ser conocidas y resueltas por tribunales que aseguren un nivel de conocimiento y de experiencia suficientes para dictar sentencias justas, como son los jueces civiles y los árbitros mixtos; eso es lo que hace, precisamente, la citada ley Nº 19.472, la cual, además, hace aplicable a

[8] Modificaciones al inciso tercero del artículo 58 de la ley Nº 19.496, que introduce el número 23) del artículo único del proyecto.

esos conflictos el procedimiento sumario del Código de Procedimiento Civil. La puesta en vigencia de la disposición del proyecto que objeta la Cámara dejaría en inaplicabilidad el contenido de fondo de la Ley de Calidad de la Construcción, instrumento que ha demostrado ser eficaz para resolver las contiendas entre vendedores y compradores de viviendas, que surgen en un porcentaje mínimo de las cerca de 100.000 unidades que se construyen anualmente.

Por otro lado, sostuvo que llevar esos asuntos a la esfera de competencia de los Jueces de Policía Local, establecidos para materias de muy diferente naturaleza y entidad, y ventilarlos mediante un procedimiento escueto y de escasa profundidad, sería una equivocación.

En subsidio, para el evento de que el Senado decida mantener la disposición de la aludida letra e) del artículo 2º, sugirió precisar más su redacción, de manera que sea indubitable que esos casos se resolverán conforme a los artículos 18 y 19 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, según su nuevo texto, fijado por la ley Nº 19.472, ante los tribunales y con sujeción al procedimiento que señalan aquellos preceptos legales.

La Cámara de Comercio de Santiago hizo llegar un documento con sus observaciones y críticas, que se sintetiza a continuación.

No obstante las mejoras introducidas en la Cámara de Diputados, el proyecto , a juicio de este organismo gremial, aún acusa ciertas imperfecciones y debilidades. Postulan un equilibrio entre los derechos de los consumidores y las libertades de las empresas, para no entrabar el desenvolvimiento de éstas ni afectar la libre competencia.

Con el fin de eliminar el riesgo de acciones temerarias, que sólo buscan obtener un provecho ilícito, se propone definir con precisión la temeridad o la acción temeraria. A mayor abundamiento, para no hacer ilusoria esta institución, solicitan establecer que las asociaciones de consumidores mantengan una garantía bancaria permanente, por un monto no inferior a 500 unidades de fomento, y hacer solidariamente responsables a sus dirigentes para responder por los daños que cause una acción temeraria.

En lo tocante a los procedimientos por intereses colectivos y difusos, si bien se reconoce que responden a una lógica de economía procesal, advierten que su inserción en el sistema jurídico chileno debe hacerse cuidadosamente.

Señalan que el efecto "erga omnes" que se reconoce a determinadas sentencias viene a equiparar su valor al de una ley, por lo

que recomiendan que ellas emanen de las Cortes de Apelaciones, en vez de los Juzgados de Letras. En este mismo aspecto, recomiendan que este efecto sea reconocido en plenitud cuando se trate de sentencias absolutorias, para conservar el principio de simetría legal, suprimiendo la regla excepcional del artículo 53 G, que permite entablar nuevas acciones cuando la demanda anterior ha sido desechada por insuficiencia de la prueba.

Sobre este mismo particular, advierten una posible contradicción o confusión entre las disposiciones del inciso segundo del artículo 53 G y el inciso tercero del artículo 54. En efecto, anotan, la primera norma citada impide que quien opta por accionar individualmente invoque a su favor la sentencia dictada en un procedimiento colectivo, en tanto que la segunda señala que sí puede hacerlo.

Proponen eliminar del proyecto toda referencia a intereses difusos, pues resultan asimilables a los delitos de acción pública o popular del artículo 2.334 del Código Civil

Objetan como impropio que las asociaciones de consumidores puedan actuar en representación de personas que no pertenecen a ellas, sin necesidad de mandato, por ser contrario a la naturaleza misma de esos organismos intermedios, que existen para representar a sus asociados, y porque de esa forma se las estaría revistiendo de potestades públicas propias de los organismos del Estado. Recomiendan conservar la actual prohibición absoluta de realizar actividades lucrativas que pesa sobre estas asociaciones, y no flexibilizarla por la vía de las excepciones para tareas de investigación o difusión, como hace el proyecto, porque podría fomentar la corrupción. En este mismo acápite, sugieren fijar un plazo perentorio para que estas asociaciones adecúen sus estatutos a las normas del decreto ley Nº 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.

La Cámara manifiesta estar de acuerdo con la existencia de métodos como la mediación y la conciliación para la solución de conflictos de menor cuantía, pero a cargo de entidades privadas inscritas en un registro que dependa de las Cortes de Apelaciones, y adelantan que estas medidas podrían establecerse como requisito previo a la interposición de la demanda en sede judicial. Sin embargo, se muestran en desacuerdo con la intervención del SERNAC en estos roles, por estimar que dicho organismo carece de la neutralidad indispensable para dar garantías a consumidores y a proveedores. Del mismo modo, rechazan la posibilidad de que el SERNAC actúe de oficio, allí donde los consumidores afectados no han asumido su propia defensa.

El representante de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), señor Javier Fuenzalida, coincidió con los reparos planteados por otros expositores, en cuanto a delegar en las organizaciones de consumidores la potestad pública de representar a aquéllos en procesos por intereses colectivos y difusos; en que otorgar a una sentencia efectos "erga omnes" es asimilarla a la ley, y en mantener los términos absolutos en que actualmente está establecida la prohibición para que las aludidas asociaciones desarrollen actividades lucrativas.

Expresó que el proyecto altera en forma significativa las relaciones entre consumidores y proveedores, produciendo un desequilibrio en las relaciones jurídicas entre ambos, y agregó que la revisión de esta legislación debiera orientarse en el sentido de hacer efectivas las disposiciones vigentes proveyendo al consumidor de la debida información. Hizo presente que para que los consumidores demanden a los proveedores ni siquiera se requiere una ley especial.

Incrementar el nivel regulatorio en este campo conlleva costos, que recaerán ineludiblemente en los propios consumidores, y afecta principalmente a las pequeñas y medianas empresas, PYMES, que deberán cubrir los nuevos riesgos con seguros y abogados, o deberán retirarse de algunos mercados.

La figura de los intereses difusos es ajena a nuestro derecho, afirmó, y coloca al demandado en posición de inferioridad, por cuanto no conoce quiénes lo demandan, por qué motivo ni cuál es la compensación que solicitan. En esta materia, agregó, el recurso de protección ha demostrado ser eficaz en el amparo a los intereses difusos. En el orden procesal, el trámite previo de admisibilidad ante la Corte de Apelaciones es un ante-juicio que se ventila sin emplazamiento del futuro demandado; la publicación de prensa, prevista como medio de dar a conocer la resolución, perjudica al demandado, quien por este sólo hecho ya sufre menoscabo en sus marcas y pierde mercado para sus productos; se restringen las excepciones con que podría defenderse el proveedor, y se le obliga a anticipar el pago de las costas. Todo esto vulnera la garantía constitucional del debido proceso, concluyó.

Destacó que la facultad para demandar que se otorga al SERNAC corresponde más bien al Ministerio Público, y que, si bien la letra del proyecto dice que sus disposiciones serán aplicables a todo proveedor de bienes y servicios, sea público o privado, no parece viable que el SERNAC pueda demandar a un servicio público, ni que pueda hacerlo ante un juzgado de policía local.

Entre las imprecisiones del articulado, puso énfasis en la definición de consumidor, que juzgó vaga, y en la obligación de informar en los

envases o etiquetas sobre el fabricante o proveedor, lo que no es posible cumplir en aquellos productos que se expenden a granel.

Sobre la extensión del ámbito de la ley Nº 19.496 a contratos de educación, salud y vivienda, manifestó que los conflictos obedecen a motivos diferentes del mercado en que se transan esos bienes y servicios. Así, por ejemplo, el origen del problema en el caso de la educación superior está en el trato arbitrario que da el Estado a las universidades privadas, negándoles acceso a fondos para becas y crédito fiscal; en el caso de construcción de viviendas, las deficiencias han solido tener origen en especificaciones deficientes.

Esta legislación, dijo a modo de conclusión, debe evitar la casuística y, en cambio, sentar normas generales que establezcan obligaciones y derechos para ambas partes de la relación de consumo, consagrar mecanismos de solución de disputas a costos razonables, sin olvidar que las multas son un disuasivo importante a la hora de prevenir conductas indeseadas.

El Presidente de la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, señor Vasco Costa, expresó que la competencia y la autorregulación hacen innecesario legislar sobre los temas que abarca el proyecto. Como la competencia es generada por los consumidores, la mejor defensa de éstos estriba en que estén dotados de medios para comprar e informados sobre sus derechos y el modo de hacerlos efectivos.

Añadió que la introducción en nuestra legislación de la denominada "action class", para cautelar derechos supraindividuales, genera riesgos importantes. Si bien éstos son atenuados por la intervención previa de una Corte de Apelaciones, el mero hecho de publicar los reclamos de esta índole afecta el activo más valioso de las empresas, como son las marcas identificatorias de productos, servicios y establecimientos. Recomendó incorporar, en dicha etapa preliminar ante las Cortes, un emplazamiento del productor o distribuidor afectado, como se hace en el recurso de protección.

Toda esta regulación generará costos adicionales, indicó, que en definitiva gravitarán sobre los precios y serán soportados por los consumidores.

En relación con algunas de las exposiciones resumidamente consignadas anteriormente, el Honorable Senador señor García hizo presente que la Ley de Calidad de la Construcción se hace cargo de problemas relacionados con fallas técnicas del proceso de producción de las viviendas, pero no se aplica al incumplimiento de otras obligaciones del vendedor, como son las de entregar a tiempo lo vendido, escriturar

el contrato o alzar los gravámenes que pesan sobre el inmueble, cuestiones todas que comúnmente afectan a personas de escasos recursos que no pueden contratar asesoría jurídica.

El Honorable Senador señor Orpis declaró que comparte el principio de la libre competencia y agregó que se atenta contra aquél cuando no se otorga al consumidor la contraprestación convenida. Una legislación que resguarde la libre competencia la fortalece.

Manifestó que los reparos formulados a los aspectos procesales de la iniciativa, tales como el efecto "erga omnes" de algunas sentencias, la competencia de los Jueces de Policía Local y la intervención de tribunales superiores de justicia, deberán ser revisados a fondo en el trámite de segundo informe.

Cuando el incumplimiento de un proveedor, o la falla en algún bien o servicio, afectan a muchos consumidores, resulta objetivamente justificada la acción para resguardar los intereses colectivos y difusos.

El Honorable Senador señor Novoa afirmó que es necesario legislar sobre estos asuntos, porque la experiencia muestra que no basta sólo con la libre competencia. Es obvio que los derechos del consumidor pueden ser burlados, y lo son. La sanción que impone el mercado es lenta, porque es el efecto de numerosos casos acumulados, pero no resuelve los problemas que se producen en el tiempo intermedio. Es de toda evidencia que el proyecto puede ser mejorado y ello se hará en el segundo informe, señaló.

Puesto en votación general el proyecto, fue aprobado en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

- - - - - - - -

Junto con aprobar el proyecto de ley, la Comisión de Economía acordó proponer al Senado que esta iniciativa sea examinada, en el trámite reglamentario de segundo informe, por ésta y por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, unidas.

TEXTO DEL PROYECTO APROBADO EN GENERAL

Se estampa a continuación el texto del proyecto cuya aprobación general os proponemos:

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, -bienes muebles o inmuebles- o servicios.".

b) Agréganse en el N°3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo y tercero, nuevos:

"En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios que representan riesgos para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

c) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas determinantes para la formación del consentimiento.".

d) Agrégase en el inciso segundo el siguiente N° 9, nuevo:
"9.- Relación de consumo: vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores mediante el intercambio de bienes o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a)Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñaza básica, media, técnico profesional y universitaria;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras y/o inmobiliarias, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.".

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

"Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:
"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.
"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la contratación de servicios de tiempo compartido. Se entiende por Contrato de Servicio de Tiempo Compartido aquél en cuya virtud se pone a disposición del usuario, por períodos convenidos, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre una unidad variable o determinada de un bien raíz, con o sin servicios de hotelería, en inmuebles ubicados en el país o en el extranjero, mediante el pago de una cantidad de dinero;

b) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones masivas convocadas con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro de la misma reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el inciso primero;

c) En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

Si el consumidor ejerciera este derecho, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la

devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del proveedor.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, incluido en ellos los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros treinta días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Se entenderá que no corresponde ningún pago si el consumidor deja sin efecto el contrato antes del inicio del período académico respectivo.

No obstante, la institución estará facultada a cobrar hasta una mensualidad, además de la matrícula, en el caso de que el retiro del alumno se produzca dentro de los primeros treinta días del período académico.

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso 2º.”.

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5°.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, todo ello independientemente de todo otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agrégase la siguiente letra e), nueva:

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.".

9) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Realizar actividades lucrativas, con la excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

10) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos electrónicamente o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

11) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

"previo a que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

12) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se

presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

13) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

14) En el artículo 21.-

a) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

b) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

15) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

"La publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.".

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor.".

16) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

"Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Constituye infracción a lo dispuesto en esta ley el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo fax que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste.

Cuando el consumidor solicite o autorice el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios señalados en el inciso anterior, el mensaje deberá ser claramente identificable como tal, debiendo individualizarse la persona en nombre de la cual se realiza y, la dirección de correo electrónico a la cual se puede solicitar la suspensión de tales comunicaciones. En cualquier momento podrá dejar sin efecto la autorización dada para el envío de dichas comunicaciones, situación en la cual el proveedor deberá eliminar los datos del consumidor y, en caso de haberlos comunicado a terceros, informarles de la revocación.".

17) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles".

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos, el proveedor, deberá informar de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos e informará si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en la introducción de sus datos.".

18) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.".

19) En el artículo 37, agrégase al final de su letra a), la frase que sigue:

",el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

20) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "tres meses".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

21) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

22) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y/o a obtener la debida indemnización de perjuicios.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 4° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis y a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querella según corresponda. En lo no previsto en la presente ley, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- Las partes podrán comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo 4º del presente Título.

Artículo 50 D.- Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva.

Artículo 50 E.- Los incidentes que sean promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva.

En todo caso, el juez podrá fallar de inmediato los incidentes que se funden en la incompetencia del tribunal y la falta de capacidad o de personería de las partes.

Artículo 50 F.- Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que, en tal carácter, lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta del proveedor.

Artículo 50 G.- Cuando carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declarar como temerario el requerimiento, denuncia, querella o demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo tratándose de las acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 53, N°1, letras b) y c), en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 H.- Si durante un procedimiento el juez tomare conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia

en el tribunal si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuese factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 I.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo disputado, no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales, podrán tramitarse conforme al procedimiento general de que trata el párrafo siguiente o por el procedimiento de única instancia que regula el artículo 52.

Para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación. Si nada dijese, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido, se aplicará el procedimiento general.

Párrafo 2°
Del Procedimiento General

Artículo 51.- El tribunal ordenará notificar a la contraparte el requerimiento, la denuncia, querella o demanda según corresponda, y fijará día y hora para la celebración de una audiencia de contestación y conciliación que se celebrará con las partes que asistan.

Artículo 51 A.- Terminada la audiencia, el juez examinará los autos y si estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba.

Artículo 51 B.- El término probatorio será de 10 días, pudiendo reducirse por acuerdo de las partes.

Artículo 51 C.- Vencido el término probatorio, y dentro de los 5 días siguientes, las partes podrán hacer por escrito las observaciones que el examen de la prueba les sugiera.

Artículo 51 D.- Transcurrido el plazo señalado en el artículo anterior, el tribunal citará para oír sentencia, no siendo admisible escrito ni prueba alguna una vez dictada dicha resolución. La sentencia se dictará dentro de los 15 días siguientes.

Párrafo 3°

Del Procedimiento especial para la protección del Interés Individual de los Consumidores en causas de menor cuantía

Artículo 52.- El procedimiento especial para la protección del interés individual de los consumidores en causas de menor cuantía, será de única instancia. Se iniciará por demanda escrita del consumidor afectado, que contendrá el nombre, apellido y domicilio del demandante, del demandado y de su representante legal si correspondiere, una exposición breve de los hechos en los que se funda la acción y las peticiones que se someten a decisión del tribunal. En la resolución respectiva, el tribunal fijará día y hora para la celebración de una única audiencia oral de discusión, conciliación y prueba, quedando notificado el requirente en el mismo acto de expedición de dicha resolución.

La audiencia será conducida personalmente por el juez, se llevará a efecto con las partes que asistan y en ella se promoverá la conciliación, se escuchará a las partes y se recibirá la prueba. En caso que el juez lo estimare procedente, podrá citar a las partes a una nueva audiencia, para el solo efecto de rendir determinados medios de prueba que estime procedentes. Dicha audiencia se llevará a efecto dentro de los diez días siguientes de terminada la primera.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento, la multa impuesta por el juez, no podrá superar el monto de lo disputado.

La sentencia se dictará dentro de los cinco días de terminada la última audiencia y deberá contener, a lo menos, la identificación de las partes, las disposiciones legales aplicables, la decisión del tribunal y el plazo en que debe cumplirse.

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

Párrafo 4°

De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

Artículo 53.- El procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ella, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento general con las siguientes particularidades:

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo;
c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o

d) Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

2.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

3.- La parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

4.- Al legitimado activo que sea parte en un procedimiento declarativo, no le será posible, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 G y siguientes de la presente ley.

5.- La demanda o requerimiento deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida, acompañando la certificación de admisibilidad señalada en el artículo siguiente.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

En los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, el tribunal que conoce de la demanda, podrá, en casos calificados y por resolución fundada, ordenar que se constituya una caución, la que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales, para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria. Para regularla, el tribunal deberá considerar la capacidad económica del o los demandantes y la naturaleza y gravedad de la infracción denunciada.

Artículo 53 A.- Corresponderá a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo y difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de estos en Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

La Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

Declarada admisible la acción, la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el Procedimiento General establecido en el párrafo 2°.

Artículo 53 B.- Una vez certificada la admisibilidad de la acción por la Corte, el juez competente para pronunciarse sobre la infracción acogerá a tramitación la demanda debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio.

Por otra parte, ordenará al demandante que mediante publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante

el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales derivados de un mismo hecho en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y

b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el referido estado.

Artículo 53 C.- Si en ejercicio de sus atribuciones corresponde a un órgano de la administración del Estado conocer de la materia, por tratarse de una infracción entregada a su competencia, la resolución que éste emita producirá plena prueba en el juicio declarativo de que trata este párrafo, respecto de los hechos consignados en ella, siempre que dicha resolución se encuentre firme, esto es, que no puedan deducirse recursos en su contra o que, habiéndose deducido, hubieren confirmado lo establecido en ella.

Artículo 53 D.- La sentencia se dictará dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

Artículo 53 E.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil:

a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.

d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.

e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

Artículo 53 F.- El mandatario común designado por el tribunal deberá aceptar el cargo ante el secretario, desempeñarlo fielmente y no tener intereses contrapuestos a los que le corresponde representar. Los mandatarios que individual o conjuntamente designen los interesados estarán exentos de esta formalidad para su aceptación.

Habiendo varios mandatarios, además del mandatario común, el juez podrá disponer el domicilio del mandatario designado como único hábil para practicar las notificaciones que correspondan.

Los mandatarios a que se refiere este artículo tendrán poder para transigir, a menos que se le negare expresamente esta facultad.

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

El mandatario común designado por el tribunal no podrá renunciar sin causa grave y calificada por el juez de la causa.

En todo lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas comunes a todo procedimiento en materia de mandato judicial.
Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Artículo 54.- El procedimiento colectivo indemnizatorio tiene por objeto determinar el monto de las indemnizaciones correspondientes a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada en juicio declarativo, conforme a las reglas previstas en los artículos precedentes.

El procedimiento indemnizatorio se substanciará ante el mismo tribunal que conoció del procedimiento declarativo y se sujetará a las normas del procedimiento establecido en esta ley.

Los consumidores que opten por actuar individualmente, podrán recurrir al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales de esta ley, invocando la sentencia declarativa en su favor de conformidad a lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 54 A.- Para los efectos de lo señalado en el artículo 54 B, el mandatario común designado comparecerá ante el tribunal y hará aceptación del cargo, solicitando en el mismo acto, se dispongan los avisos y la publicación a que se refiere el mismo artículo, se requiera al o los infractores para que consigne los fondos suficientes para ejecutar los avisos y la publicación, y se fije plazo al efecto.

Artículo 54 B.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados será informada a quienes estuvieren interesados en hacer valer sus derechos en el proceso indemnizatorio que se inicie.

Dicha información se dará a conocer por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo menos, dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El plazo para interponer la demanda será de 60 días corridos contados desde la fecha del primer aviso.

Artículo 54 C.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores; y

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas y la forma de hacer efectivo sus derechos.

2.- En cuanto al procedimiento indemnizatorio que habrá de iniciarse:

a) El plazo para interponer la demanda;

b) La identificación del mandatario común y su domicilio;

c) El monto estimado que los interesados deberán suministrar para solventar los gastos del juicio, fijado de acuerdo al artículo 54 E, y

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 D.- La demanda podrá interponerse mediante formulario elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor que se encontrará a disposición de los interesados en sus oficinas, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

La demanda presentada de esta forma hará presumir que el interesado otorga poder al mandatario común, a quien se remitirá la demanda por carta certificada, debiendo expresarse en el formulario esta circunstancia.

En todo caso, al demandante asiste el derecho consagrado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Civil.

INFORME DE COMISION ECONOMÍA

Artículo 54 E.- El juez velará por el fiel y diligente cometido del mandatario común, resolviendo de oficio o a petición de parte, a más tardar dentro de quinto día y por el procedimiento que él arbitre, las cuestiones que se susciten entre los demandantes y el mandatario común.

Junto con la designación del mandatario común el tribunal le fijará un honorario máximo por cada interesado cuya representación asuma en el juicio, sea en un porcentaje de la indemnización que se obtenga, sea una suma fija por persona, o ambas, determinando el momento del pago.

Asimismo, fijará una cantidad estimada para las demás costas del juicio, las que se pagarán al momento de otorgar poder al mandatario común.

Dentro de treinta días de finalizada su gestión, el mandatario común deberá rendir cuenta definitiva, la que será calificada por el juez. Aprobada la cuenta, se pagarán los honorarios y gastos pendientes.

Artículo 54 F.- Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A, los gastos que demande la labor del mandatario común serán suministrados por los demandantes durante el procedimiento indemnizatorio, y hasta la sentencia definitiva, dentro de los límites fijados en el artículo anterior, salvo que por motivos fundados sea necesario hacer nueva provisión de fondos, los que serán prudencialmente fijados por el juez.

La sentencia definitiva condenará en costas al infractor por todos los casos en que fuere procedente la indemnización.

En caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de lo prescrito en los incisos anteriores tendrá aplicación lo dispuesto en el artículo 238 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 54 G.- Vencido el plazo para interponer demandas, el tribunal las ordenará notificar al o los demandados

Artículo 54 H.- En la contestación de la demanda, sólo podrán oponerse las excepciones siguientes:

1) Incompetencia del tribunal.

2) Ineptitud del libelo.

3) Falta de capacidad del demandante o de personería o representación legal del que comparezca en su nombre.

4) No poseer el demandante la calidad de afectado por los actos y hechos determinados en la sentencia declarativa de responsabilidad.

5) Haber hecho valer el demandante los mismos derechos en un procedimiento individual que no hubiere sido objeto de acumulación al procedimiento declarativo de responsabilidad, o haber hecho reserva de acciones, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 53 B.

6) Encontrarse extinguida la obligación del demandado por pago, transacción, compensación o prescripción.

7) Cosa juzgada.

Todas las excepciones deberán oponerse en un mismo escrito, expresándose con claridad y precisión los hechos y los medios de prueba de que el demandado intente valerse para acreditarlas.

El plazo para contestar será de 4 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 10 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.

Artículo 54 I.- El juez podrá reiterar el llamado a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas, debiendo siempre informar al mandatario común.
En todo caso, no podrá el proveedor proponer acuerdos menos favorables respecto de consumidores que se encuentren en las mismas condiciones.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

El mandatario deberá informar de todo acuerdo a los mandantes por carta certificada o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B. Los mandantes tendrán un plazo de 10 días hábiles para impugnar a su respecto el resultado del acuerdo. En estos casos, el juicio indemnizatorio continuará sólo con ellos, pudiendo el tribunal designarles un nuevo mandatario común si así lo solicitan.

Artículo 54 J.- Cuando haya de recibirse la causa a prueba, el término para rendirla será de 8 días.

Será aplicable respecto a la rendición de la prueba lo señalado en el artículo 469 del Código de Procedimiento Civil.

El juez apreciará la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Vencido el término probatorio, el tribunal citará a las partes para oír sentencia, la que deberá dictarse dentro del término de 15 días.

Artículo 54 K.- En la sentencia que se dicte en el juicio indemnizatorio, el tribunal determinará las sumas que le corresponden a cada uno de los demandantes de acuerdo al mérito del proceso, y resolverá toda otra cuestión accesoria que se haya suscitado durante el juicio.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el proveedor, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago, con acuerdo de los mandatarios.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

La apelación de la sentencia definitiva y de las demás resoluciones susceptibles de este recurso se concederá en ambos efectos y gozará de preferencia para su vista.

Artículo 54 L.- En el cumplimiento de la sentencia, se hará reserva de las cantidades necesarias para servir el pago de los honorarios del mandatario común y los mandatarios particulares, así como los gastos generados por el proceso que se encontraren pendientes.”.

23) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f), g) y h), nuevas:

"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, y

h) Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores.".

e) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el

tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional.".

24) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

25) Agrégase, a continuación del artículo 2º transitorio, el siguiente artículo 3º transitorio, nuevo:

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.".".

- - - - - - - -

Acordado en sesiones de fechas 10 y 17 de junio de 2003, con asistencia de los Honorables Senadores señores Jovino Novoa Vásquez (Presidente), Jaime Gazmuri Mujica, José García Ruminot, Jorge Lavandero Illanes y Jaime Orpis Bouchon.

Valparaíso, a 30 de junio de 2003.

Fernando Soffia Contreras
Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

PRIMER INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
(Boletín Nº 2.787-03)

PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTOPOR LA COMISION: ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

A tales efectos, el articulado extiende la aplicación del sistema de protección de los derechos del consumidor a todos los actos de consumo y elimina su naturaleza jurídica mixta, comercial y civil; consagra la defensa de intereses colectivos y difusos; simplifica el procedimiento; incentiva el arbitraje para la solución de conflictos; asimila las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales; consagra el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato, dentro de un plazo determinado, sin expresión de causa; otorga protección al consumidor en los contratos de adhesión y fija una causal genérica de cláusula abusiva; aumenta las multas por infracción a las disposiciones de la ley, elevando el máximo de 300 a 750 unidades tributarias mensuales; establece un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación, y mejora el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.

II. ACUERDOS: se aprobó en general, por 4 votos.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISION: un artículo único, compuesto por 25 numerales.

NORMAS DE QUORUM ESPECIAL: los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54 del proyecto, tienen carácter de ley orgánica constitucional, pues se refieren a la organización y atribuciones de los tribunales.

V. URGENCIA: no tiene.

INFORME DE COMISION ECONOMÍA

VI. ORIGEN INICIATIVA: iniciado en la Cámara de Diputados, en mensaje del Presidente de la República.

VII. TRAMITE CONSTITUCIONAL: segundo trámite constitucional.

VIII. APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS: el 13 de mayo de 2003 se aprueba en particular, por unanimidad, con excepción del artículo 8º, que se aprueba por 91 votos contra 8 y 6 abstenciones, y del artículo 53 E, que se aprueba por 95 votos contra 5 y 4 abstenciones.

IX. INICIO TRAMITACION EN EL SENADO: 14 de mayo de 2003.

X. TRAMITE REGLAMENTARIO: en el trámite reglamentario de segundo informe, la Comisión de Economía recomienda ver este proyecto junto con la de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento.

LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
D.S. Nº 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior.
D.L. Nº 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.
D.L. Nº 211, 1973, sobre Defensa de la Libre Competencia.
Ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.
Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469.
D.F.L. Nº 2, de 1959, sobre Plan Habitacional.
Ley Nº 19.472, que establece Normas Relativas a la Calidad de la Construcción.
Ley Nº 19.250, artículo 4º transitorio, sobre Adecuación de Estatutos de Asociaciones.

Valparaíso, 30 de junio de 2003.

Fernando Soffia Contreras
Secretario

INDICE

INFORME DE COMISION ECONOMÍA

	Páginas
Constancias	1
Objetivos fundamentales y estructura del proyecto	2
Antecedentes de derecho	3
Discusión y votación en general	3
Texto del proyecto aprobado en general	13
Reseña	39
Indice	41

DISCUSION EN SALA

2.2. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 349, Sesión 10. Fecha 09 de julio, 2003. Discusión general. Se aprueba en general.

ENMIENDAS A LEY SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Corresponde tratar el proyecto, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con informe de la Comisión de Economía.

--Los antecedentes sobre el proyecto (2787-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:

Proyecto de ley:

En segundo trámite, sesión 50ª, en 14 de mayo de 2003.

Informe de Comisión:

Economía, sesión 8ª, en 2 de julio de 2003.

El señor HOFFMANN (Secretario).- La Comisión señala que los principales objetivos de la iniciativa son: ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía mediante la trasparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismos de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

El proyecto fue aprobado en general por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Cabe señalar que la Comisión acordó proponer al Senado que el proyecto sea examinado en el segundo informe por las Comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y de Economía, unidas.

Sus Señorías tienen a la vista un boletín comparado dividido en dos columnas, que transcriben tanto el texto de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores como el aprobado por la Comisión de Economía.

Finalmente, cabe destacar que los artículos 50 A, 53 A, 53 E y 54, contenidos en el numeral 22 del artículo único, tienen el carácter de normas orgánicas constitucionales y, en consecuencia, requieren para su aprobación el voto conforme de 27 señores Senadores.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En la discusión general, tiene la palabra el Honorable señor Novoa.

El señor NOVOA.- Como Presidente de la Comisión de Economía, deseo manifestar que la iniciativa fue aprobada en general; que se la considera muy importante; que introduce diversas modificaciones a la ley Nº 19.496, sobre

DISCUSION EN SALA

Protección de los Derechos de los Consumidores; que incluye definiciones de conceptos que de alguna forma tienden a corregir la legislación actual; que agrega actos o contratos y los incluye en la Ley de Defensa del Consumidor, dándole a ésta el carácter de normativa supletoria respecto de situaciones regidas por leyes especiales; que establece el derecho de poner término unilateral a ciertos contratos en dos casos específicos; que consagra normas para las asociaciones de consumidores; que dicta disposiciones relacionadas con convenios vía Internet, y que perfecciona el sistema en lo concerniente a los contratos de adhesión y a las normas de publicidad.

Por cierto, muchas de las disposiciones del proyecto generarán algún grado de polémica. Por eso, la Comisión estima que, no obstante el acuerdo unánime para legislar en la materia, es necesario revisarla en detalle, por cuanto debe perfeccionarse el marco jurídico actual.

Además, se introducen enmiendas sustantivas que ameritan un estudio concienzudo con motivo del segundo informe.

Cabe señalar que la parte más importante del proyecto se refiere al reemplazo íntegro del Título IV de la ley vigente, relativo al procedimiento, creándose la defensa de los intereses colectivos y difusos, para cuyo efecto se contemplan los mecanismos pertinentes. Ésta es la principal innovación, y como tal, obviamente, está sujeta a distintas opiniones.

La Comisión, dada la urgencia del proyecto, abrió un breve período de audiencias durante el debate general de la iniciativa. Así, conoció los puntos de vista de algunos sectores empresariales y, naturalmente, del Directorio del SERNAC. También invitamos a agrupaciones de consumidores, pero no asistieron.

En todo caso, la Comisión pretende que, a propósito del segundo informe se escuche, a los interesados en el despacho del proyecto de ley en estudio. En este sentido, reiteramos la invitación a las asociaciones de consumidores. Contaremos, además, con la visita de un abogado chileno que trabaja en Estados Unidos y que tiene bastante experiencia en lo que se denomina allá la "class action"; vale decir, la defensa de los intereses colectivos y difusos, la cual, junto con presentar muchas ventajas, involucra también aspectos que es necesario cuidar.

En efecto, debido al abuso que se produce en torno de esas acciones, la situación se ha transformado en una especie de industria de un grupo de abogados, quienes, más que defender los derechos de los consumidores, muchas veces generan una actividad para sí mismos.

El señor ÁVILA.- Señor Senador, ¿me permite formular una consulta?

El señor NOVOA.- Por supuesto, con la venia de la Mesa.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Ávila.

El señor ÁVILA.- ¿Qué se pretende decir con "intereses colectivos y difusos"?

El señor NOVOA.- Básicamente, se trata de situaciones o problemas relacionados con un numeroso grupo de consumidores afectados por la misma causa. Un ejemplo típico es la compra de un modelo de automóvil que presenta defectos en los frenos. Si son 100 mil las personas que lo

adquirieron, se establece un mecanismo para que no haya igual número de juicios, sino uno solo.

Respecto de ese punto, que consigna un procedimiento en dos etapas -primero se declara el problema y luego se determinan las indemnizaciones-, hay opiniones acerca de si deben iniciarse juicios individuales respecto de ellas o si es factible establecer uno que beneficie a todos.

En ese sentido, obviamente, se viene introduciendo en la legislación un nuevo concepto, que resulta necesario para defender los intereses de los consumidores y, en especial, para determinar las indemnizaciones en caso de que los derechos de aquéllos sean burlados. Pero, como todo procedimiento nuevo, debe ser sujeto a estudio.

En general, el proyecto de la Cámara de Diputados es bueno; obtuvo una amplia aprobación. Pero la Comisión estimó necesario solicitar que se fije un plazo para formular indicaciones, de manera de estudiarlo bien y, fundamentalmente, y que se trate en el segundo informe de manera conjunta con la Comisión de Constitución, porque, al referirse a procedimientos judiciales, tal materia es de competencia de esta última.

En consecuencia, señor Presidente, la Comisión solicita a la Sala del Senado su aprobación en general y que, con motivo del segundo informe, el proyecto sea considerado por las Comisiones unidas de Constitución y de Economía. Del mismo modo, pide fijar un plazo de treinta días para presentar indicaciones.

El señor MARTÍNEZ.- Señor Presidente, deseo hacer una consulta.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor MARTÍNEZ.-, En atención a que se plantea un cambio total en los procedimientos en relación con esta materia, quiero preguntar al Honorable colega si se consultó a la Corte Suprema. ¿O ésta no debe intervenir? Conviene tener en claro que las Cortes de Apelaciones sufrirán una completa alteración.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Novoa.

El señor NOVOA.- Por cierto, ese tribunal debe emitir su opinión respecto de los cambios en materia procesal. Y, dado que el proyecto establece competencia para los jueces de policía local, la Comisión escuchó a la Asociación de Jueces de Policía Local, la que formuló interesantes observaciones.

Sin duda, se debe recabar la opinión de la Corte Suprema en caso de que en esta etapa de tramitación legislativa se introduzcan modificaciones relativas a la organización y atribuciones de los tribunales.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Sabag.

El señor SABAG.- Señor Presidente, en 1997 entró en vigencia la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en un breve lapso se manifestaron sus carencias, ya que su aplicación mostró un carácter demasiado confrontacional. Además, tampoco se tomaron en cuenta en su contexto las experiencias de otras legislaciones sobre el particular.

DISCUSION EN SALA

El proyecto en estudio pretende generar incentivos permanentes para corregir la conducta abusiva de algunos actores del sector privado y las acciones temerarias de ciertos consumidores.

Por otra parte, se fomentan la autorregulación y la fórmula del arbitraje como mecanismo de solución.

Cobra especial importancia la participación ciudadana. En este sentido, cabe recordar que en muchos países, mediante la formación de asociaciones de consumidores, se han logrado importantes triunfos en la reivindicación de sus derechos.

Otra novedad la constituye la integración de los procedimientos de soluciones para intereses colectivos y difusos, asunto que preocupa al Senador señor Ávila.

El interés colectivo se define como aquello que involucra los derechos de un conjunto determinado o determinable de consumidores ligados contractualmente con un mismo proveedor. El interés difuso comprende un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

La iniciativa también se refiere al contrato celebrado por medios electrónicos, el que sólo se entenderá perfeccionado cuando el consumidor tenga un acceso previo, claro, comprensible e informado de las condiciones del mismo. A su vez, debe imprimirse o conservarse electrónicamente.

De otro lado, se configura como nueva infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales no solicitadas ni autorizadas por el receptor. Cualquier transgresión será conocida por los jueces de policía local.

Una de las cuestiones fundamentales y novedosas que aporta el proyecto es la ampliación de su protección a consumidores en los ámbitos de los contratos generados en vivienda, salud y educación. En cuanto a la vivienda, las infracciones se refieren a los incumplimientos de las obligaciones del vendedor, como son las entregas a tiempo y en forma de lo vendido, la escrituración del contrato y alzamiento de gravámenes que pesan sobre el inmueble, situaciones que afectan a personas de escasos recursos que carecen de asesoría jurídica. Respecto de las fallas técnicas de las mismas, éstas se hallan cubiertas por la Ley de Calidad de la Construcción.

En lo referente a los contratos que genera la educación, en la Comisión se afirmó que el origen del problema en el caso de la superior está en el trato arbitrario que da el Estado a las universidades privadas, negándoles acceso a fondos para becas y créditos fiscales.

Estimo inexacta esa afirmación, ya que los problemas surgen por la interpretación de los contratos que vinculan a esas universidades con sus estudiantes. Muchos de ellos tienen letra chica y cláusulas leoninas. Numerosos estudiantes y sus familiares no pueden cumplir las exigencias económicas del contrato y entran en mora, creándose abundantes conflictos.

Estas cuestiones están en vías de resolverse, ya que en la Cámara de Diputados se tramita un proyecto de ley con relación a las universidades privadas. También tiene que ver con la focalización del recurso, el que se encuentra ligado a la institución y no al alumno.

DISCUSION EN SALA

Con todo, es importante que la iniciativa que nos ocupa dé solución a ese tipo de problemas.

Respecto de los contratos generados en torno a la salud, su aplicación es objeto de muchas controversias por la variedad desmesurada de planes existentes, sobre todo en el ámbito de las instituciones privadas.

Finalmente, el proyecto se perfila como una buena defensa de los consumidores ante las libertades de las empresas.

Votaré favorablemente la idea de legislar.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Vega, último orador inscrito.

El señor VIERA-GALLO.- Yo también deseo intervenir, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Conforme, señor Senador.

Advierto a Sus Señorías que el proyecto en análisis requiere quórum orgánico constitucional. Por lo tanto, si algún señor Senador debe ausentarse de la Sala, puede dejar su voto en la testera.

Tiene la palabra el Honorable señor Vega.

El señor VEGA.- Señor Presidente, la verdad de las cosas es que nuestro país vivió de materias básicas hasta la década de 1940, cuando recién comenzó a estructurarse una suerte de industria nacional.

En general, nuestra producción técnica no es la más perfecta a que podemos aspirar, teniendo en consideración los convenios suscritos con Europa y Estados Unidos.

Me refiero específicamente a que nos estamos incorporando a la globalización en forma más práctica, con sistemas de certificación de calidad propios de 1950, bien preliminares, lo que obviamente ha generado -y sigue generando- complicaciones en los consumidores. Por ello, nuestro modelo empresarial requiere no sólo una modernización a través de este tipo de proyectos, sino también el perfeccionamiento de sistemas.

Por ejemplo, el modelo SIGMA-6 es hoy el método para mejorar la calidad, ya que apunta a obtener un trabajo prácticamente sin errores. Tradicionalmente, las empresas aceptaban como norma niveles SIGMA-3 en sus procesos –se aplican en la mayoría de los países europeos-, que significa tolerar 6,7 por ciento problemas por millón de partes producidas. En cambio, el estándar SIGMA-6 los reduce a 4 ó 5 problemas por millón, previniendo defectos en los ciclos de operaciones y ahorrando enormes costos. Motorola, iniciadora de este sistema, gastaba en 1979 entre 5 y 10 por ciento de sus ingresos -es decir, 900 millones de dólares- en solucionar problemas a sus clientes. Ello nos muestra los niveles de ahorro a que se puede llegar.

Lamentablemente, nuestro país todavía no alcanza esos niveles y certificaciones. Pero, teniendo presente la reforma laboral, la empresa deberá enfrentar también dicho proceso con las Normas OHSAS 18.000 de Seguridad Industrial, que ya están en aplicación en todos los países industrializados del mundo.

El proyecto propone introducir cambios que regulen las relaciones entre consumidores y proveedores. Ellos apuntan a dotar al SERNAC de mayores atribuciones para representar a los consumidores; incorporar nuevas

herramientas legales, como son los procedimientos supraindividuales; fortalecer el rol de las asociaciones de consumidores (las "class actions"); incrementar las sanciones por publicidad engañosa, etcétera.

El tema es complejo, mirado desde ese punto de vista, por cuanto la distorsión en la aplicación de tales procedimientos puede generar daño a las pequeñas y medianas empresas, que no se hallan preparadas para enfrentar situaciones de esta naturaleza.

El núcleo del proyecto es la facultad que se entrega a las asociaciones de consumidores para representar los intereses de éstos, independientemente de que sean miembros de ellas o no y sin necesidad de habérseles conferido mandato particular.

Eso es muy importante y tiene directa relación con lo que mencioné al principio: que, a falta de certificaciones de calidad de las empresas, la presión del consumidor ha obligado a los legisladores a establecer estas asociaciones para su protección. Por lo tanto, si la empresa se adapta e incorpora este tipo de certificaciones a sus procesos, que son complejas y toman tiempo, en la práctica será mucho más eficiente.

En cuanto a las disposiciones relativas a la educación superior –al respecto, también hay puntos interesantes-, en cualquiera de sus niveles, por la importancia y trascendencia que revisten en nuestro país, requiere particular cuidado. Por lo tanto, es preciso generar un equilibrio entre el alumno que postula a dos o más universidades al mismo tiempo y la programación administrativa de esos centros de estudios superiores. Ambos son parte esencial del sistema y, por tanto, debemos evaluarlos con mucha atención.

En caso de publicidad falsa o engañosa, el proyecto aumenta hasta en cinco veces el monto de las multas aplicables. Al respecto, y considerando el componente subjetivo que encierra un mensaje publicitario, resulta recomendable asegurar la utilización de la norma para las características objetivas y verificables, como el precio y los componentes de un producto o servicio. Estamos en una sociedad de la información y, por ende, las empresas también deberían dar pasos audaces en tal sentido.

Señor Presidente, el sistema económico es, a mi juicio, el modelo que debiera ser capaz de encabezar estos cambios y modernizaciones. La libertad de emprender y crear tendría que impulsar a la empresa privada a adquirir esa dinámica innovadora (nos está dejando atrás, pues la ola ya pasó), que incorpore nuevas ideas y modelos a su forma de gestión. Desgraciadamente, eso no ocurre en la práctica, y la relación con sus clientes, que debería ser fluida y armónica, en nuestro país es antagónica. Así lo han hecho las naciones desarrolladas, fortaleciendo su investigación y crecimiento a través de alianzas estratégicas, particularmente con planteles de enseñanza superior.

Esta mañana discutimos un acuerdo japonés con la Universidad de Chile sobre protección y análisis del medio ambiente, que debiera servir en forma bastante directa a nuestras empresas.

DISCUSION EN SALA

Ésa es la forma en que dichos países han resuelto esos problemas. Sin embargo, este tipo de proyectos de ley llega al Congreso muy de tarde en tarde.

Me parece que la iniciativa en debate apunta en la dirección correcta y, por ello, la votaré favorablemente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.

El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, sin duda, ésta es una iniciativa importante. Por lo menos hay dos materias respecto de las cuales me asaltan dudas o deseo mayor clarificación. Una se refiere a los contratos de salud, pues, tal como está redactada la norma, da la impresión o, más bien, se tiene la certeza de que el procedimiento se aplica, conforme se señala en ella, a los contratos celebrados con clínicas y hospitales públicos y privados.

En la reforma a la salud que se discute en la Comisión del ramo, uno de los puntos que más preocupan a sus miembros, y que tienen acogida en el Colegio Médico y el Gobierno es la no judicialización en extremo de las controversias relacionadas con los problemas de atención de salud.

El Gobierno va a presentar una indicación mediante la cual se crea una instancia de conciliación obligatoria para impedir que los juicios se multipliquen hasta el infinito, situación que está ocurriendo en otros países, como Estados Unidos, con una enorme carga respecto del costo de la salud y que ha llevado a muchos médicos a exigir mayor cantidad de exámenes que los requeridos normalmente para precaverse de las responsabilidades derivadas del ejercicio de su profesión. Ello ha provocado una impresionante alza en las pólizas de seguro de las compañías en todo lo referente a la salud.

Entonces, no me parece prudente que el proyecto extienda las garantías establecidas en la Ley del Consumidor a los contratos de salud, tanto del sector público como del privado, del FONASA cuanto de las ISAPRES, y de prestadores públicos como privados.

Se trata de un problema muy complejo que, a mi juicio, debiéramos sacar del proyecto y trasladarlo en plenitud a la reforma de salud que está conociendo la Comisión respectiva del Senado.

Otro punto que deseo destacar es la aprensión planteada por la Cámara de Comercio de Santiago -que comparto- en cuanto a los intereses difusos y colectivos. Entiendo que eso significa un avance, pero depende de cómo se utilice y de la cultura en la cual esta institución jurídica entrará a regir en plenitud, pues por la vía de intereses colectivos y difusos más la impetración de la reparación al daño moral y teniendo un ente estatal activo, que en algunas oportunidades puede actuar con criterio y en otras sin él -no cabe presuponer que la autoridad actuará siempre con buen sentido-, es posible llegar a una situación bastante conflictiva y dañina para la actividad económica.

En consecuencia, pienso que estas materias deben ser analizadas en la discusión particular. Y me parece muy bien que la iniciativa sea vista también por la Comisión de Constitución, sobre todo en lo que respecta al segundo punto que mencioné.

DISCUSION EN SALA

Finalmente, quiero consignar que lo relativo a la salud no debiera incluirse en este proyecto ni ser considerado como un derecho del consumidor, porque de lo contrario todo el esquema del proyecto del plan AUGE...
El señor NOVOA.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?
El señor VIERA-GALLO.- Con todo gusto, con la venia de la Mesa.
El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, el Senador señor Viera-Gallo ha hecho hincapié en un punto que generó debate en la Comisión y que, a nuestro juicio, debemos precisar durante la discusión particular. Porque la extensión de la Ley del Consumidor a actos que se hallan legislados de manera distinta, incluso el carácter supletorio de dicha normativa respecto de todos los contratos, es uno de los temas más analizados.

La Ley relativa a la Calidad de la Construcción establece derechos que protegen de mejor forma a los consumidores que la iniciativa en debate. Por ejemplo, la primera contempla un plazo de prescripción de cinco años, mientras que la Ley de Defensa del Consumidor consigna otro demasiado breve.

Por lo tanto, ése es uno de los temas que tendremos que discutir, porque a veces se incursiona en áreas sujetas a una reglamentación específica.

Por cierto, en el caso de la salud, ello provoca un impacto en sus costos, situación que representa una experiencia mundial y que en Chile se está produciendo.

Gracias por concederme la interrupción, señor Senador.
El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Recupera la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.
El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, estoy de acuerdo con la observación del Senador señor Novoa y, a mi entender, ese aspecto debe ser analizado con detenimiento.

El proyecto del Plan AUGE supone la posibilidad de reclamar judicialmente al menos por cuatro elementos: el acceso a la salud, el plazo de la atención, el financiamiento respectivo -sea por el FONASA o por la respectiva ISAPRE- y la calidad del servicio, que tiene que ver básicamente con protocolos de tratamiento.

El gran avance que involucra el referido plan radica en que estas condiciones pasarán a ser exigibles. Pero el gran peligro estriba en que se multipliquen las demandas por la incapacidad del sector público o del privado para cumplir las cuatro condiciones mencionadas en cada una de las patologías contenidas en dicho programa.

Por ello, junto con aprobar la idea de legislar, la Comisión de Salud está buscando fórmulas para aminorar el peligro de judicializar la medicina.

Deseo señalar, además, que la Corte Suprema, en dos sentencias, ha considerado que las infecciones intrahospitalarias constituyen causa que da origen a indemnización.

En Chile no hay ningún hospital, ni público ni privado, que no tenga un grado de infección intrahospitalaria. Por tanto, si esos fallos se

mantienen como jurisprudencia, cualquier secuela derivada del paso de un enfermo por el sistema sanitario chileno puede dar origen a un juicio y a un pago que el Estado no está en condiciones de hacer, como tampoco muchos prestadores privados.

Entonces, se trata de un problema mayor.

Por eso, llamo la atención del Senado en el sentido de que al menos lo tocante a la salud -que es lo que estamos viendo en la Comisión- quede fuera de la iniciativa y de que la ley proyecto no sea siquiera supletoria a este respecto.

No sé qué pasa -lo comenté con el Senador señor Muñoz Barra- en cuanto a la educación. También hay involucrado un contrato cuando un alumno entra a un liceo o a un establecimiento privado, lo cual puede dar origen a una serie de dificultades.

Por eso -como ha dicho el Honorable señor Novoa-, estimo conveniente que esta materia se estudie con mayor detención, concordándola con otros proyectos en actual trámite en el Senado.

He dicho.

El señor MUÑOZ BARRA.- ¿Me permite, señor Presidente?

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Tiene la palabra Su Señoría.

El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, con respecto a los contratos en educación, sea en la enseñanza básica, media, técnico-profesional o universitaria, quiero preguntar si tiene alguna relación con lo que plantea esta iniciativa en cuanto a la defensa de los intereses colectivos y difusos.

¿Por qué lo señalo? Porque conocemos muchos casos de gente que ha abierto universidades o institutos de nivel superior y estafado a miles de jóvenes que han contratado con ellos. Pero cuando el consumidor -en este caso, el joven- pretende que se resuelva su situación, esas entidades conforman otras figuras jurídicas y, al final, se encuentra con que han traspasado todos sus bienes y, por lo tanto, responden con la nada misma.

Entonces, no sé si este proyecto aborda también tales circunstancias, para proteger de verdad, en forma concreta, al consumidor educacional, a objeto de que no quede, como lo hemos visto en numerosísimas oportunidades, en la más absoluta indefensión, al extremo de que ni siquiera se le garantiza el reconocimiento de los años que ha estado en ese establecimiento educacional.

Me preocupa mucho saber si esta iniciativa ha considerado lo que señalo.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- En todo caso, creo que en la discusión particular habrá que entrar a precisar tanto el tema planteado por Su Señoría como lo señalado anteriormente, para evitar colisión de intereses legítimos.

¿Habría acuerdo para aprobar en general el proyecto?

Pido al señor Secretario verificar el quórum.

El señor NÚÑEZ.- Algunos no hemos votado, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Pero se consideró su parecer, señor Senador.

DISCUSION EN SALA

El señor HOFFMANN (Secretario).- Se han contabilizado 30 votos, señor Presidente.

--Se aprueba en general el proyecto (30 votos a favor).

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- La iniciativa pasará a las Comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, y de Economía, unidas, para su discusión particular.

Sugiero a la Sala fijar el lunes 4 de agosto, a las 12, como plazo para presentar indicaciones.

El señor NOVOA.- El 11 de agosto, señor Presidente.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- ¿Habría acuerdo en la fecha señalada por el Honorable señor Novoa?

--Así se acuerda.

El señor ZALDÍVAR, don Andrés (Presidente).- Habiéndose cumplido su objetivo, se levanta la sesión.

--Se levantó a las 13:35.

Manuel Ocaña Vergara,
Jefe de la Redacción

2.3. Boletín de Indicaciones.

Boletín de Indicaciones. Fecha 01 de septiembre, 2003. Indicaciones de S.E. El Presidente de la República y de Senadores.

BOLETIN Nº 2787-03
Indicaciones
01.09.03

INDICACIONES FORMULADAS DURANTE LA DISCUSIÓN GENERAL DEL PROYECTO QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

ARTÍCULO ÚNICO
Nº 1)
letra a)

1.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir, en el Nº 1.- propuesto, la frase "bienes muebles o inmuebles" por "bienes".

o o o o

2.- De S.E. el Presidente de la República, para intercalar, a continuación de la letra a), la siguiente, nueva:

"...) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2.-:

"No se considerará proveedores las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".".

o o o o

letra b)

De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa:

3.- Para suprimir, en el primero de los incisos propuestos, la frase "la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección,".

4.- Para agregar, al primero de los incisos propuestos, la siguiente oración: "Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.".

5.- Para reemplazar, en el segundo de los incisos propuestos, la frase "que representen riesgos" por "cuyo uso normal represente un riesgo".

letra d)

6.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirla.

o o o o

7.- Del Honorable Senador señor Romero, para agregar la siguiente letra nueva:

"...) Agrégase en el inciso segundo el siguiente número nuevo:

"...- Acción temeraria: cualquier denuncia, reclamo o demanda carente de fundamentos o motivos que lesione el prestigio o fama de algún proveedor.".

o o o o

Nº 2)
letra d)

8.- De los Honorables Senadores señor Canessa, y 9.- señores Chadwick y Novoa, para suprimirla.

10.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para reemplazar el punto y coma (;) final por la expresión ", y".

letra e)

11.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirla.

12.- De S.E. el Presidente de la República, para reemplazarla por la siguiente:

"e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización.".

13.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para intercalar, a continuación del término "viviendas", la palabra "sociales".

14.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para sustituir la expresión ", y" por punto (.).

letra f)

15.- De los Honorables Senadores señor Canessa, 16.- señores Chadwick y Novoa, 17.- señor Romero, y 18.- señor Viera-Gallo, para suprimirla.

o o o o

19.- De S.E. el Presidente de la República, para agregar, al artículo 2º propuesto, el siguiente inciso final:

"En relación a las letras d) y f) del presente artículo, no quedarán comprendidas en ellas lo relativo a la calidad de la docencia impartida y la prestación profesional de salud respectivamente.".

o o o o

Nº 3)

20.- De los Honorable Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimir los dos puntos (:) finales del encabezamiento del artículo 2º bis propuesto, agregando la frase "en las materias que estas últimas no prevean.".

21.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimir sus letras a), b) y c).

Nº 4)
letra b)

22.- Del Honorable Senador señor Romero, para iniciar la letra e) propuesta, con la frase "Sin perjuicio de lo dispuesto en la letra c) del artículo 53 E, el derecho...".

Nº 5)
Artículo 3º bis
letra a)

23.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirla.

letra c)

24.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para intercalar, a continuación de la palabra "electrónicos", las frases "o en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia".

25.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para trasladar el inciso segundo como inciso penúltimo, reemplazando los términos "este derecho" por "el derecho consagrado en este artículo".

26.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimir el inciso tercero.

27.- Del Honorable Senador señor Canessa, para reemplazar la palabra "proveedor" con que finaliza el inciso tercero, por "consumidor".

Artículo 3º ter

28.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

29.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, en subsidio de la indicación Nº 28, para reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, incluido en ellos los centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al consumidor o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro de los primeros diez días corridos contados desde la publicación oficial de la nómina de los aceptados en las universidades que integran el Consejo de Rectores, proceda a dejar sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

En ningún caso, la institución podrá retener los documentos de pago posterior a este retracto, ya sea, letra, pagaré o cheque, otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste se anulará con la sola renuncia efectiva del consumidor al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos antes del plazo señalado en el inciso segundo.

El retracto establecido en este artículo sólo puede hacerse efectivo por haberse inscrito el consumidor en otra institución de educación superior, lo que deberá acreditar ante la institución frente a la cual ejerce el retracto.".

30.- Del Honorable Senador señor Romero, para sustituir, en el inciso primero, la frase "el inicio de la prestación del servicio" por "el acto de inscripción o suscripción del contrato correspondiente".

Nº 6)

31.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar el artículo 5º propuesto por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objeto sea proteger, informar y educar a los consumidores afiliados a

ellas y asumir la representación y defensa de sus derechos, cuando éstos así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

32.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir la expresión "sus derechos" por la frase "los derechos de sus afiliados".

Nº 7)

33.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar el artículo 6º propuesto por el siguiente:

"Artículo 6º.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley Nº 2.757 de 1979 del Ministerio del Trabajo. Salvo constancia escrita en el acta respectiva de la oposición al acuerdo, los directores responderán solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación debido a actuaciones calificadas de temerarias.

En el acto de constitución, las asociaciones de consumidores deberán constituir una garantía bancaria de un monto no inferior a 500 U.F. destinada a responder por eventuales multas o penas derivadas de conductas calificadas como temerarias. Esta garantía deberá renovarse las veces que sea necesario para que permanezca vigente durante la existencia de la asociación. La caducidad o inexistencia de la garantía causará la disolución de la asociación y la cancelación de su personalidad jurídica, a petición de cualquier persona que tenga interés en ello.".

o o o o

34.- Del Honorable Senador señor Romero, para intercalar, a continuación del Nº 7), el siguiente, nuevo:

"...) Reemplázase el artículo 7º por el siguiente:

"Artículo 7º.- A más de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757 de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

La reincidencia de una asociación de consumidores en una conducta calificada como temeraria causará la cancelación automática de su personalidad jurídica.".".

BOLETÍN INDICACIONES

o o o o

Nº 8)

35.- Del Honorable Senador señor Núñez, para consultar la siguiente letra d) nueva:

"d) Agrégase la siguiente letra f), nueva:

"f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios. Para tal efecto, tendrán derecho a conocer oportunamente los estudios de costos elaborados por las empresas, las que estarán obligadas a entregarles copia de los mismos. Asimismo, tendrán derecho a ser oídas por las entidades reguladoras antes de que éstas formulen su decisión, la que deberá contener un pronunciamiento expreso sobre las observaciones que las organizaciones hayan formulado.

Para desarrollar esta labor, las organizaciones de consumidores contarán con el asesoramiento adecuado otorgado por las entidades reguladoras.

Se faculta al Presidente de la República para que en el plazo de ciento ochenta días de vigencia de esta ley dicte un reglamento que regule el sistema de participación de las organizaciones de consumidores en los procesos de fijación de tarifas del sector eléctrico, del agua potable y el alcantarillado, y de telecomunicaciones.".

Nº 9)
letra a)

36.- De los Honorables Senadores señor Canessa, y 37.- señor Romero, para suprimirla.

o o o o

38.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para intercalar, a continuación del Nº 9), el siguiente, nuevo:

"...) Incorpórase el siguiente artículo 11 bis:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las asociaciones de consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en la ley de Presupuestos y por las donaciones que

realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un Reglamento establecerá los procedimientos de administración, operación y control del Fondo.".".

Nº 10)

39.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para intercalar, en el inciso primero del artículo 12 A propuesto, a continuación de la palabra "electrónicos", las frases "o en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.".

Nº 12)
letra c)

40.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirla.

o o o o

41.- Del Honorable Senador señor Naranjo, para intercalar, a continuación del Nº 13), el siguiente, nuevo:

"...) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, la expresión "de modo legible" por la frase "con una letra de tamaño mínimo de 2.5 mm de altura, tipo helvética y de color negro en fondo blanco".".

o o o o

Nº 14)

Del Honorable Senador señor Novoa, para consultar las siguientes letras nuevas:

42.- "...) Sustitúyese el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 21.- El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20, deberá hacerse efectivo indistinta o conjuntamente ante el vendedor, fabricante o importador, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al comprador. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. Si el consumidor ejerce las acciones de los artículos 19 y 20 exclusivamente en

contra del vendedor, pudiendo hacerlo en contra del fabricante o importador, el vendedor podrá solicitar al Tribunal que se cite al fabricante o al importador para que respondan por los posibles defectos de fabricación que el producto tuviere de acuerdo con las letras a) a la g) del artículo 20.".".

43.- "...) Intercálese, a continuación del inciso segundo, el siguiente, nuevo:

"En el evento de tratarse de un bien o producto respecto del cual exista un único importador, éste será solidariamente responsable con el vendedor por los perjuicios ocasionados al consumidor. Cuando exista más de un importador, será solidariamente responsable con el vendedor, el importador que haya vendido o suministrado el bien o producto comercializado al consumidor.".".

Nº 15)
letra a)

44.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar los guarismos "750" y "1.000" por "500" y "750", respectivamente.

letra b)

45.- Del Honorable Senador señor Romero, para suprimir, en el inciso propuesto, la frase ", el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor".

46.- Del Honorable Senador señor Canessa, para agregar al inciso propuesto la siguiente oración: "En ningún caso la aplicación de la multa respectiva podrá ser de tal cuantía que produzca la insolvencia del proveedor.".

Nº 16)
Artículo 28 B.-

47.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico, deberá indicar la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión del envío de dichas comunicaciones.

BOLETÍN INDICACIONES

En caso de que un prestador hubiere obtenido la dirección de correo electrónico durante el proceso de compra de un bien o contratación de un servicio, deberá solicitar expresamente la autorización del destinatario para utilizarla con el objeto de enviarle las comunicaciones a las que se refiere el inciso anterior. En todo caso, deberá cumplir siempre con la exigencia establecida en dicho inciso.".

48.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para intercalar, en el inciso primero, a continuación de la palabra "electrónico,", la expresión "postal", y, después del término "fax", la frase "o llamados o servicios de mensajería telefónica".

o o o o

49.- Del Honorable Senador señor Naranjo, para intercalar, a continuación del Nº 16), el siguiente, nuevo:

"...) Reemplázase el punto final (.) del inciso cuarto del artículo 30, por un punto y coma (;) y agrégase la frase "si además se indicare el precio en cuotas, éste deberá ser inferior en tamaño en relación al precio al contado.".".

o o o o

letra b)

50.- Del Honorable Senador señor Viera-Gallo, para sustituir el inciso propuesto por el siguiente:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o introducción de sus datos.".

Nº 19)

51.- De los Honorables Senadores señores Foxley, Páez y Pizarro, y 52.- señor Ominami, para agregar lo siguiente:

BOLETÍN INDICACIONES

"Agrégase a la letra b), después de la palabra "explícita" lo siguiente: "y deberá incluir todos los pagos que el consumidor deba realizar al acreedor, con la sola excepción de lo señalado en la letra siguiente".

Reemplázase la letra c) por la siguiente:

"c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1) Impuestos de timbres y estampillas,
2) Gastos notariales,
3) Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía,
4) Seguros expresamente aceptados por el consumidor".

Reemplázase la coma final (,) de la letra d) por "y".

Agrégase la siguiente letra e), pasando la actual letra e) a letra f):

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma total de cuotas a pagar, y".

Nº 20)
letra a)

53.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirla.

54.- Del Honorable Senador señor Romero, para sustituir la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

Nº 22)
TÍTULO IV

55.- Del Honorable Senador señor Romero, para suprimir, en su epígrafe, la expresión "o difuso".

Artículo 50.-

De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa:

56.- Para sustituir, en el inciso segundo, la expresión "y/o" por una coma (,) y para agregar, después del término "perjuicios", la frase "o la reparación que corresponda".

57.- Del Honorable Senador señor Romero, para suprimir, en su inciso tercero, la expresión "o difuso".

58.- Del Honorable Senador señor Romero, para suprimir el inciso sexto.

59.- Para intercalar en su inciso séptimo, después de la palabra "indemnizaciones", los términos "o reparaciones", y para sustituir el guarismo "4º" por "2º" y los términos "el daño" por "haber sufrido un daño".

60.- Del Honorable Senador señor Romero, para intercalar, en el inciso séptimo, a continuación de "el daño", los términos "relación causal".

Artículo 50 A.-

61.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar, en el inciso tercero, después de la palabra "justicia" y antes del punto final (.), la siguiente frase: ", de acuerdo a las reglas generales".

Artículo 50 B.-

62.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar la primera oración por la siguiente: "Los procedimientos previstos en esta ley se iniciarán por demanda.".

Artículo 50 C.-

63.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

Artículo 50 D.-

64.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

65.- Del Honorable Senador señor Romero, para intercalar, a continuación de la frase "recepción de la carta por la", la palabra "última".

66.- Del Honorable Senador señor Canessa, para agregar el siguiente inciso nuevo:

"Tratándose de la notificación del requerimiento, la demanda, la denuncia o querella, según corresponda, se efectuará al proveedor o su representante personalmente o de alguna de las formas subsidiarias que establece la ley Nº 18.287, o el Código de Procedimiento Civil en lo que aquella no establezca.".

Artículo 50 E.-

67.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

68.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar la expresión "podrá fallar" por "deberá fallar".

Artículo 50 F.-

69.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirlo por el siguiente artículo 50 C.- (numeración de la indicación):

"Artículo 50 C.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quién cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.".

Artículo 50 G.-

70.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar su inciso primero por el siguiente (con numeración de la indicación):

"Artículo 50 D.- Cuando carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declarar como temeraria la demanda interpuesta. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo tratándose de las acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el artículo 51 Nº 1, en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 400 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez además sancionar al abogado que la hubiese presentado con la suspensión de sus funciones hasta por tres meses.".

71.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para intercalar, en el inciso segundo, después de la palabra "responsabilidad", los términos "penal y".

Artículo 50 H.- (como 50 E.- según indicación)

72.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir la frase "causantes de un daño" por "susceptibles de causar daño".

Artículo 50 I.-

73.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

BOLETÍN INDICACIONES

Párrafos 2º y 3º del Título IV

74.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlos.

Párrafo 4º

75.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar su epígrafe por el siguiente (con numeración de la indicación):

"Párrafo 2º.- Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores".

76.- Del Honorable Senador señor Romero, para suprimir, en su epígrafe y cada vez que aparezca en las disposiciones de este Párrafo, la expresión "o Difuso", "difuso" y "o difuso".

Nº 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

77.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

Artículo 53.-

78.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir su encabezamiento por el siguiente (con numeración de la indicación):

"Artículo 51.- El procedimiento tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley, la responsabilidad que para el proveedor deriva de ellas y las indemnizaciones o reparaciones que correspondan, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.".

79.- Del Honorable Senador señor Canessa, para reemplazar, en su encabezamiento, la frase "infracciones a la ley" por "infracciones a esta ley".

80.- De S.E. el Presidente de la República, para intercalar, como segunda oración en el encabezamiento, la siguiente: "Las disposiciones contenidas en el presente párrafo sólo se aplicarán a las relaciones entre proveedores y consumidores a que se refiere el artículo 2º.".

Nº 1.-
letras a) y d)

81.- De los Honorables Senadores señores Canessa, 82.- señores Chadwick y Novoa, y 83.- señor Romero, para suprimirlas.

letra c)

84.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirla por la siguiente (como letra b) según la indicación):

"b) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.".

o o o o

85.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para intercalar el siguiente número nuevo, a continuación del Nº 1:

"2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, la demanda se limitará a señalar el daño sufrido y a solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para toda la clase o subclases. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.".

o o o o

Nº 3.-

86.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar las palabras iniciales "La parte" por la frase "Cuando se trate de una asociación de consumidores, la parte".

Nº 4.-

87.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirlo, como Nº 5.-, por el siguiente:

"5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.".

Nº 5.-

88.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

Nº 6.-

89.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para intercalar, en la segunda oración, después de la palabra "prescripción", la frase "respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C", y para eliminar los términos "y ejecutoriada".

90.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar el inciso final por el siguiente:

"El tribunal que conozca de la demanda ordenará constituir caución, la que no podrá exceder de 400 unidades tributarias mensuales para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria, salvo que por resolución fundada el juez exima al demandante de esta obligación.".

91.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir, en el inciso final, las frases iniciales hasta "del presente artículo,", reemplazando las palabras "el tribunal", que las siguen, por "El tribunal".

92.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar, en su inciso final, la frase "podrá, en casos calificados y" por el vocablo "deberá", y para intercalar, a continuación de los términos "la que no podrá", la frase "ser inferior a 100 unidades tributarias mensuales ni".

Artículo 53 A.-

93.- Del Honorable Senador señor Romero, para sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 53 A.- El Tribunal correspondiente, previa a la iniciación del procedimiento deberá calificar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo de los consumidores, oyendo a la parte demandada acerca de la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por alguno de los legitimados activos mencionados en el artículo 53;

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50;

c) Que la acción deducida precisa efectivamente los derechos afectados;

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

El traslado al demandado se concederá por el lapso de 5 días.

Con el mérito de los antecedentes, el tribunal se pronunciará acerca de la admisibilidad de la acción.

La resolución que se pronuncie será susceptible de los recursos de apelación y queja.

Si, en definitiva, la acción se considera inadmisible, ésta sólo podrá entablarse con arreglo al procedimiento general establecido en el párrafo 2º.".

94.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir, en su encabezamiento, la frase "a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción" por "al propio tribunal.".

letra a)

95.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar el guarismo "53" por "51".

letras b) y c)

96.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirlas por las siguientes:

"b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.".

97.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar las siguientes letras e) y f) nuevas:

BOLETÍN INDICACIONES

"e) Que la acción que se intenta es apropiada para corregir los atentados al interés colectivo o difuso de los consumidores litigantes, y

f) Que la representación del interés colectivo o difuso de los consumidores sea la adecuada para proteger eficazmente sus intereses.".

98.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar los incisos segundo, tercero, cuarto y quinto por los siguientes:

"El demandado dispondrá de un plazo de 10 días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estimare que existieren hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado, dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo o dentro de los cinco días siguientes a aquél en que quede rendida la prueba, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos. La apelación será conocida en cuenta por la Corte.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declare admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el Juzgados de Policía Local competente.

La declaración de admisibilidad de la acción podrá ser revocada en cualquier momento por el juez si con posterioridad dejan de concurrir uno o más de los requisitos exigidos para su admisibilidad.".

99.- Del Honorable Senador señor Canessa, para sustituir el inciso segundo por el siguiente:

"Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del Tribunal ordenará notificar al proveedor afectado para que dentro de quinto día hábil comparezca para oponerse a la declaración de admisibilidad deducida en su contra. Sólo será admitida la oposición que se funde en la ausencia u omisión de uno o más de los elementos de admisibilidad contemplados en las letras a), b), c) y d) del presente artículo.".

o o o o

BOLETÍN INDICACIONES

100.- Del Honorable Senador señor Canessa, para intercalar, a continuación del inciso segundo, el siguiente, nuevo:

"Transcurridos los cinco días, haya o no oposición del proveedor afectado, el Presidente del Tribunal ordenará dar cuenta preferente de los autos en la Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción dentro de quinto día hábil.".

101.- De S.E. el Presidente de la República, para intercalar, a continuación del inciso tercero, el siguiente, nuevo:

"La circunstancia señalada en la letra d) del inciso anterior respecto de la producción masiva de bienes, no se entenderá concurrir si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor; y, las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.".

o o o o

Artículo 53 B.-

102.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar su inciso primero por el siguiente:

"Artículo 53 B.- Declarada la admisibilidad de la acción, el mismo tribunal acogerá a tramitación la demanda para pronunciarse acerca de la infracción denunciada.".

103.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar su inciso primero por el siguiente:

"Artículo 53 B.- Una vez certificada la ejecutoriedad de la resolución que declaró admisible la acción, el juez dará traslado de la demanda.".

104.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir, en el inciso primero, las frases "debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio".

105.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para intercalar, a continuación del inciso segundo, los siguientes, nuevos:

"Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

- El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;
- La fecha de la certificación;
- El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante de la clase;
- El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción de clase;
- Los hechos y fundamentos de derecho en que se funda la acción de clase;
- El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresándose también que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieren parte en él.

En el caso del inciso final del artículo anterior, el juez, si el demandado así lo solicita, ordenará al demandante publicar un nuevo aviso señalando tal circunstancia.".

106.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 C.- respecto de la reserva de derechos.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se fundaren en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el estado de haberse citado a las partes para oír sentencia.".

Artículo 53 C.-

107.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, y 108.- señor Romero, para suprimirlo.

Artículo 53 D.-

109.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar el siguiente artículo nuevo (con numeración de la indicación):

"Artículo 53.- Durante el juicio, el juez deberá examinar si existen comuniones de intereses particulares entre algunos de los demandantes de tal naturaleza que justifique que se constituyan subclases para los efectos de lo señalado en el artículo 53 B letra c). Si así lo estima, el juez ordenará formar tantas subclases como estime conveniente.".

o o o o

110.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar el siguiente artículo nuevo (con numeración de la indicación):

"Artículo 53 A.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.".

o o o o

Artículo 53 E.-
letra c)

111.- Del Honorable Senador señor Romero, para intercalar, a continuación de la expresión "correspondientes indemnizaciones", la frase "por daños materiales".

112.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir la frase "y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren." por la frase "o reparaciones, el monto de la indemnización o la reparación que corresponda a la clase o a cada una de las subclases.".

letra d)

113.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirla.

114.- De S.E. el Presidente de la República, para agregarle la siguiente oración: "En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.".

letra e)

115.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirla.

116.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para reemplazar la referencia al "artículo 54 B" por "artículo 54".

Artículo 53 F.-

117.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

Artículo 53 G.-

118.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para suprimirlo.

119.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad, ya sea condenatoria o absolutoria, producirá efecto erga omnes.

Sin embargo, cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción empleando el procedimiento general del párrafo 2º, valiéndose de nuevas pruebas. Para este efecto, se entenderá interrumpida a su favor, la prescripción por todo el plazo que duró el juicio declarativo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de acumulación ni por aquél que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.".

120.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir su inciso primero.

Artículos 54 a 54 L.-

121.- De los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituirlos por los siguientes, con numeración que indica la indicación:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada producirá efecto erga omnes, con la sola excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 52 bis y los casos en que se efectúe reserva de derechos, conforme al artículo 54 C.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos, puedan actuar para reclamar el cobro de las indemnizaciones o cumplimiento de las reparaciones que correspondan. Asimismo se dará a conocer la sentencia que absuelva al demandado, a solicitud de éste.

Ello se hará por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo más, tres oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 A.- En el caso de la sentencia que declare la responsabilidad del o de los demandados, corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

- El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;
- Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;
- La identificación de la clase, si esta está o no dividida en subclases y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos.
- Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o

personalmente. Si lo hicieren personalmente, emplearán al efecto formularios elaborados por el Servicio Nacional del Consumidor, los que se encontrarán a disposición de los interesados en las oficinas del mencionado servicio, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde el último aviso. Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos sólo para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción declarada por el juez en la sentencia, en un juicio distinto. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 B, producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio que se inicie a la determinación de los perjuicios efectivos sufridos por él.

Se entenderá que quién ejerza sus derechos pone fin a su pretensión, de forma que no tendrá después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, se entenderá que quienes no efectúan la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado ejerciendo sus derechos se limitará únicamente a probar el daño y acreditar su condición de miembro de la clase.

Artículo 54 E.- Una vez vencido el plazo de 90 días establecido en el artículo 54 C, se procederá a designar un procurador común para que represente a aquellos interesados que hubieren comparecido personalmente. La designación del procurador común y sus facultades y actuaciones, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos en la forma que determine el tribunal, avisos que serán redactados por el secretario. No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 F.- Constituido el procurador común, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados

para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro de la clase de uno o más de los interesados. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo se ampliará tantas veces sea necesario, a petición de parte, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, el que se regirá por las reglas de los incidentes.

La resolución del incidente será dictada en única instancia y sin ulterior recurso.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedarán irrevocablemente fijados los montos de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 G.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de 30 días corridos contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 D.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo, no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 H.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, ella servirá de título ejecutivo para la ejecución que deberá verificarse conforme a las reglas generales. En dicha ejecución, a falta de designación distinta, el procurador común representará a aquellos

interesados a quienes hubiere representado de conformidad a lo dispuesto en los artículos precedentes.".

Artículo 54.-

122.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir su inciso final.

Artículo 54 A.-

123.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirlo.

Artículo 54 B.-

124.- Del Honorable Senador señor Canessa, para reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54 B.- El plazo para interponer la demanda de indemnización de perjuicios será de 30 días corridos contados desde que se encuentre ejecutoriada la sentencia recaída en el Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.".

Artículo 54 C.-

125.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirlo.

Artículo 54 D.-

126.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirlo.

Artículo 54 F.-

127.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir la frase inicial "Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A." y reemplazar las palabras siguientes "los gastos" por "Los gastos".

Artículo 54 G.-

128.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 G.- Vencido el plazo que establece el artículo 54 B para interponer la demanda de indemnización de perjuicios, el tribunal ordenará notificar al o los demandados.".

Artículo 54 H.-
Nº 4)

129.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimirlo.

130.- De S.E. el Presidente de la República, para reemplazar el inciso final por el siguiente:

"El plazo para contestar la demanda será de 10 días, que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 30 días si el número de demandantes así lo hiciere necesario.".

131.- Del Honorable Senador señor Romero, para sustituir su inciso final por el siguiente:

"El plazo para contestar será de 10 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 15 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.".

Artículo 54 I.-

132.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir, en su inciso quinto, la frase "o por aviso en el mismo medio empleado de conformdiad al inciso segundo del artículo 54 B".

Nº 23)
letra d)

133.- Del Honorable Senador señor Canessa, para suprimir la letra g) propuesta.

134.- De S.E. el Presidente de la República, para agregar la siguiente letra i) nueva:

"i) Cautelar y fiscalizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de intereses aplicados en las ventas a crédito que realizan las casas comerciales y/o entidades relacionadas no fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y su adecuada información a los consumidores. Para este fin, el Servicio estará facultado para requerir al proveedor, con carácter obligatorio, la información pertinente, analizarla, cotejarla y difundirla, sin perjuicio de las acciones que eventualmente interponga por infracción al artículo 39 de la presente ley. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días al vencimiento señalado en el requerimiento, no pudiendo se éste inferior a cinco días.".

BOLETÍN INDICACIONES

letra e)

135.- De los Honorables Senadores señores Canessa, y 136.- señor Romero, para suprimirla.

o o o o

137.- De S.E. el Presidente de la República, para agregar la siguiente letra nueva:

"...) Sustitúyese el inciso final por el siguiente:

"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, con relación al cumplimiento de las normas de la presente ley y en especial de la información básica comercial. En el ejercicio de esta obligación, el Servicio podrá solicitar a aquellos proveedores que reciben, para su venta, bienes en consignación, los antecedentes financieros que estime necesarios para la adecuada protección de los consignantes.".".

o o o o

138.- Del Honorable Senador señor Núñez, para intercalar, a continuación del Nº 24), el siguiente, nuevo:

"...) Agrégase el siguiente Título nuevo:

"TÍTULO VI FONDO DEL CONSUMIDOR

Artículo final.- Constitúyese un Fondo del Consumidor, destinado a financiar programas y actividades de educación, información, investigación y defensa de los consumidores o usuarios, y/o planes de desarrollo institucional de las asociaciones de consumidores.

El Fondo se distribuirá en régimen concursable público en el que podrán participar las asociaciones de consumidores constituidas según esta ley, las Oficinas Comunales de Información al Consumidor y las entidades sociales y comunitarias comprometidas con el desarrollo del consumidor, según sus estatutos o acciones realizadas.

El Fondo estará integrado por aporte estatal asignado especialmente al presupuesto del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y administrado por un órgano colegiado denominado Consejo de Promoción del Consumidor.

BOLETÍN INDICACIONES

El Consejo de Promoción del Consumidor estará compuesto por el Subsecretario de Economía que lo presidirá; por el Director del Sernac o su representante, quien subrogará al presidente; un representante de la organización de municipalidades, uno de las uniones comunales de juntas de vecinos, un representante del Instituto Nacional de la Juventud y uno de la Comisión Nacional del Medio Ambiente.

Un abogado del Sernac será secretario del Consejo y Ministro de Fe de sus sesiones.

El Consejo, dictará sus normas de funcionamiento. En caso de producirse empate, resolverá quien presida la reunión.

Será obligación del Consejo oír las propuestas, observaciones u opiniones que le formulen las entidades públicas o privadas o personas naturales.

El Sernac proporcionará la asistencia técnica y administrativa que el Consejo requiera para su funcionamiento.

El Consejo establecerá anualmente las bases de los concursos, calificará y seleccionará a los participantes y sus proyectos, y asignará los recursos predispuestos.

Será también función del Consejo evaluar el cumplimiento de los proyectos beneficiados, así como el correcto uso de los recursos entregados.

El asignatario de recursos del Fondo que les dé un uso diverso al contemplado en el proyecto aprobado por el Consejo será sancionado con las penas establecidas en el artículo 467 del Código Penal.

El Consejo estará facultado para perseguir las responsabilidades penales y civiles y administrativas que corresponda, según la legislación vigente.".".

o o o o

Nº 25)

139.- Del Honorable Senador señor Romero, para reemplazar el artículo 3º transitorio propuesto por el siguiente:

"Artículo 3º.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales

y, dentro del plazo de 90 días, deberán adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4º transitorio de la ley Nº 19.250.".

o o o o

2.4. Segundo Informe Comisión de Economía

Senado. Fecha 18 de marzo, 2004. Cuenta en Sesión 51, Legislatura 350.

SEGUNDO INFORME DE LA COMISION DE ECONOMIA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

BOLETIN Nº 2.787-03.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Economía tiene el honor de presentar su segundo informe sobre el proyecto de ley individualizado en la referencia, en segundo trámite constitucional, originado en Mensaje del Presidente de la República.

A una o más de las sesiones en que se trató este asunto asistieron, especialmente invitados, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Alberto Undurraga Vicuña; el Subdirector Nacional, don Luis Jerez Ramírez; el Director Regional Metropolitano, don José Roa Ramírez; el Director Regional Magallanes, don Ernesto Muñoz Lamartine; el Subdirector y Jefe del Departamento Jurídico, don Luis Jerez Ramírez, y los asesores jurídicos del mismo Servicio, don Mauricio Zelada Pérez y don Rodrigo Araya Gaensly.

También concurrieron como invitados el Rector de la Universidad Católica de Valparaíso, don Alfonso Muga Naredo y el Contralor de la misma casa de estudios, don Fernando Parada Espinoza; el Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile ODECU, don Stefan Larenas Riobó y el asesor de la misma entidad, don Antonino Serra Combacere.

Los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en diversos numerales del artículo único del proyecto, inciden en la organización y atribuciones de los tribunales, materia que debe ser regulada por medio de una ley orgánica constitucional y, como consecuencia de ello, deberán ser aprobadas, modificadas o derogadas con el voto de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

La Corte Suprema fue escuchada en el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados. Como la Comisión introdujo cambios sustanciales en

materia de tribunales y procedimientos, fue consultada nuevamente, mediante oficio Nº 151-E, de 10 de marzo de 2004. A la fecha del presente informe no se ha recibido la respuesta.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, se deja constancia de lo siguiente:

1) Artículos que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones: del artículo único, los numerales 11, 13, 18, 21 y 24.

2) Artículos que sólo fueron objeto de indicaciones rechazadas: del artículo único, los numerales 3, 4, 9, 12, 15 y 25.

3) Indicaciones aprobadas: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 23, 25, 32, 39, 50, 54, 56, 61, 64, 67, 69, 71, 72, 74, 75, 77, 84, 87, 88, 104, 107, 108, 117 y 118.

4) Indicaciones aprobadas con modificaciones: 12, 19, 24, 27, 29, 31, 33, 34, 35, 41, 42, 43, 47, 48, 51, 52, 59, 62, 70, 78, 81, 82, 83, 85, 86, 89, 93, 94, 95, 96, 98, 101, 105, 106, 109, 110, 112, 114, 116, 121, 134 y 137.

Indicaciones declaradas inadmisibles: 38 y 138.

6) Indicaciones rechazadas: 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 26, 28, 30, 36, 37, 40, 44, 45, 46, 49, 53, 55, 57, 58, 60, 63, 65, 66, 68, 73, 76, 79, 80, 90, 91, 92, 97, 99, 100, 102, 103, 111, 113, 115, 119, 120, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 135, 136 y 139.

7) Indicaciones retiradas: ninguna.

DISCUSION EN PARTICULAR

Como se recordará, el proyecto consta de un artículo único permanente, compuesto de 25 numerales que modifican la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Durante el plazo fijado al efecto por el Senado se recibieron 139 indicaciones. Además, la Comisión introdujo otros cambios, en el marco que autoriza el artículo 121 del Reglamento del Senado, lo que se hará constar en cada oportunidad, a lo largo del presente informe.

ARTÍCULO ÚNICO

Nº 1
letra a)

La indicación Nº 1, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir, en el número 1 de la letra a) del numeral 1) del artículo único, la frase "bienes muebles o inmuebles" por la palabra "bienes".

El número en cuestión define los términos "consumidores o usuarios", para los efectos de esta ley, como las personas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles o servicios. La proposición de enmienda repone en parte el texto actualmente vigente.

Se acordó dejar constancia de que el reemplazo obedece a que el vocablo "bienes", sin calificativo, abarca tanto a muebles como inmuebles.

-Entendiendo que la indicación simplifica la redacción sin alterar el sentido y alcance de la norma, la Comisión la aprobó por unanimidad de los presentes, Honorables Senadores señores Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 2, fue formulada por el Presidente de la República, para intercalar en el mismo numeral 1 del artículo único, a continuación de la letra a), un literal que agrega un nuevo párrafo al número 2 del inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496, que es el que define el término "Proveedores". La disposición propuesta estipula que los profesionales que ejerzan en forma independiente no serán considerados proveedores.

-La unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, aprobó esta indicación.

letra b)

Los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa formularon la indicación Nº 3, que incide en el primero de los incisos que la letra b) del numeral 1) del artículo único del proyecto agrega al Nº 3 del inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496, para suprimir la frase "la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección,".

El citado número 3 define lo que se entenderá, para efectos de la ley Nº 19.496, por "información básica comercial". La indicación tiene como efecto restringir dicho concepto a la identificación del bien o servicio ofrecido, los instructivos de uso y la garantía. Se tuvo presente que el nuevo Título IV, que el proyecto propone incorporar a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, consulta preceptos sobre representación de los proveedores e identificación de los mismos.

-Los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis la aprobaron por unanimidad.

La indicación Nº 4, presentada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone agregar en el mismo inciso que la anterior, lo siguiente: "Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.". En otros términos, en este tipo de venta no rige la obligación de suministrar la información básica comercial.

-Los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis la aprobaron por unanimidad.

La indicación Nº 5, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar, en el segundo de los incisos que la letra b) del numeral 1) del artículo único agrega al Nº 3 del inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496, la frase "que representen riesgos", que figura a continuación de "instructivos de uso de los bienes y servicios", por esta otra: "cuyo uso normal represente un riesgo".

-Aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

---

letra c)

La Comisión, por unanimidad, acordó reemplazar la oración final del texto que esta letra agrega en el Nº 4 del artículo 1º, para especificar que las condiciones objetivas contenidas en la publicidad, que quedan incorporadas al contrato, son las que señala el artículo 28.

-Aprobado por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra d)

La indicación Nº 6, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir la letra d) del numeral 1) del artículo único del proyecto. Este literal agrega al inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496 un número 9, nuevo, que define el concepto "relación de consumo" como el vínculo jurídico entre uno o más consumidores o usuarios con uno o más proveedores, mediante el intercambio de bienes o servicios por un precio determinado, actuando ambos en calidad de tal.

Se estimó que la definición no constituye un aporte significativo a la eficacia de la ley y, más bien, puede servir para limitar sus alcances si alguna relación de consumo resulta no ajustarse a ella.

-Por lo mismo, la Comisión, con la votación unánime de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, aprobó esta indicación.

La indicación Nº 7, formulada por el Honorable Senador señor Romero, tiene por objetivo agregar una letra nueva en el numeral 1) del artículo único del proyecto, que adiciona un nuevo número al citado inciso segundo del artículo 1º de la ley Nº 19.496.

La norma que se propone incorporar define el sintagma "acción temeraria", como cualquier denuncia, reclamo o demanda carente de fundamentos o motivos, que lesione el prestigio o fama de algún proveedor.

La Comisión fue del parecer que el juez está en mejor posición que la ley para decidir cuál acción es temeraria y cuándo lo es. Definirla puede restringir la aplicación que de este concepto hacen hoy en día los tribunales.

-En atención a lo expuesto, la indicación fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 2
letra d)

El artículo 2º define el ámbito de aplicación de la ley y su letra d) lo extiende a los contratos de educación de todos los niveles de enseñanza.

Inciden en este literal las indicaciones signadas con los Nºs 8, 9 y 10.

La primera fue formulada por el Honorable Senador señor Canessa y la segunda por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa. Ambas coinciden en proponer la supresión de la letra d) del artículo 2º, que el numeral 2) del artículo único del proyecto propone en reemplazo del precepto vigente de la ley Nº 19.039.

-Las indicaciones Nºs 8 y 9 fueron rechazadas, con el voto de la unanimidad de los miembros presentes, Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Enseguida, la indicación Nº 10, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone la corrección de un aspecto formal de la letra d) en análisis.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

-Considerando las posteriores modificaciones del texto en debate, se acordó el rechazo de la presente indicación, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Más tarde, la Comisión, acogiendo los planteamientos que hizo el Consejo de Rectores, acordó unánimemente el reemplazo del literal d), resolviendo que los contratos de educación quedarán sujetos a la ley Nº 19.496 sólo respecto del Párrafo 4º del Título II, los párrafos 1º y 2º del Título III y los artículo 18, 24, 26, 27 y 39C.

Como consecuencia de haber aprobado la indicación Nº 19, incluyó un párrafo segundo en la letra d) del artículo 2º de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que impide acudir a los tribunales en aplicación de la misma, tratándose de conflictos relativos a la calidad de la educación o a las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos. Además, como dichos reglamentos quedan incorporados en los contratos, no podrán ser alterados sustancialmente en forma arbitraria.

-Aprobado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra e)

Inciden en este literal las indicaciones Nºs 11, 12, 13 y 14.

La indicación Nº 11, formulada por el Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir la letra e) del mencionado artículo 2º, que amplía el ámbito de aplicación de la ley a los contratos de venta de viviendas celebradas por empresas constructoras e inmobiliarias.

La Comisión la desestimó, porque no es coincidente con lo resuelto en orden a precisar los alcances de la ley Nº 19.496 en materia de estos contratos de vivienda.

-Concurrieron al rechazo los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 12, del Presidente de la República, tiene por objetivo reemplazar la letra e) por otra, que agrega los contratos de venta de viviendas en que el vendedor es el SERVIU.

La Comisión, recogiendo las inquietudes planteadas durante la discusión general por diversos gremios y sectores interesados en el tema de la construcción, decidió excluir del campo de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor los conflictos derivados de estos contratos, en

lo relativo a la calidad de la construcción, materia en que se seguirá aplicando la normativa especial de la ley Nº 19.472.

-En consecuencia, la indicación Nº 12 fue aprobada con modificaciones, en la forma que se consigna en la parte pertinente de este informe, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 13, presentada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone intercalar, en la mencionada letra e) del nuevo artículo 2º, a continuación del término "viviendas", la palabra "sociales".

Los funcionarios del SERNAC hicieron presente que, entre las modificaciones que el numeral 23) del artículo único del proyecto, introduce al artículo 58 de la ley Nº 19.496, la letra e) incorpora un nuevo inciso, que acota la intervención del Servicio sólo a los contratos de venta de viviendas económicas a que se refiere el artículo 1º del decreto con fuerza de ley Nº 2, de 1959, del Ministerio de Hacienda, cuyo texto definitivo consta en el decreto Nº 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

-En vista de ello, la indicación fue rechazada, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 14, propuesta por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, corrige un aspecto formal de la letra e) aludida.

La Comisión acordó rechazar la indicación, considerando que las ulteriores modificaciones sufridas por el texto del proyecto, como consecuencia de las diversas indicaciones y acuerdos de la Comisión, se tradujeron en que la corrección formal propuesta dejara de cumplir el propósito que animó a su autor.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra f)

Este literal agrega a la órbita de acción del SERNAC los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados.
En el inciden las indicaciones signadas con los Nºs 15, 16, 17 y 18.

Las indicaciones Nºs 15 a 18, de los Honorables Senadores señor Canessa, Chadwick y Novoa, Romero y Viera-Gallo, respectivamente, proponen suprimir el literal que nos ocupa.

-Fueron rechazadas en forma unánime, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 19, del Presidente de la República, propone agregar al artículo 2º propuesto en el tantas veces citado numeral 2) del artículo único del proyecto, un inciso final que excluye los conflictos relativos a la calidad de los servicios educacionales y de salud, derivados de contratos que en virtud de las letras d) y f) quedarán dentro del campo de atribuciones del SERNAC.

La Comisión acordó acoger la indicación con modificaciones, excluyendo del ámbito de atribuciones del SERNAC aquellos conflictos relativos a las prestaciones médicas y a su calidad, pero limitándola solo a los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados y consultándola como parte de la letra f).

En lo atinente a los contratos de educación, esta indicación fue aprobada, también con enmiendas, en la forma señalada más arriba.

-Aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº3)

El numeral 3) del artículo único del proyecto propone introducir un artículo 2º bis, nuevo, que dispone que la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor no será aplicable a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, con las excepciones que indica.

En este numeral inciden la indicaciones Nºs 20 y 21, ambas formuladas por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para agregar, al final del encabezamiento del artículo 2º bis, nuevo, la frase "en todas las materias que estas últimas no prevean", y suprimir las letras a), b) y c) del referido artículo 2º bis.

Las indicaciones trasladan la disposición que otorga a la ley Nº 19.496 carácter supletorio de aquellos cuerpos legales especiales, de la letra a) al encabezado del artículo, el que quedaría conformado por un solo inciso. También suprimen las excepciones de los literales b), sobre aplicación supletoria, en casos de intereses colectivos o difusos, y c), relativa a los juicios indemnizatorios, cuando las leyes especiales no tuvieran normas específicas sobre el particular.

-La Comisión rechazó ambas indicaciones, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Acto seguido, de modo igualmente unánime, dio una nueva redacción a los literales b) y c) del artículo 2º bis, propuesto por el proyecto, que dejan en claro que la ley Nº 19.496 será siempre aplicable en la defensa de intereses colectivos o difusos, y que, en cuanto a la indemnización de perjuicios, lo será en forma supletoria, en aquellas materias regidas por leyes especiales que no contemplen disposiciones específicas sobre el particular.

-Así lo acordaron, por unanimidad, los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº4)
letra b)

El numeral 4) del artículo único introduce modificaciones al artículo 3º de la ley Nº 19.496, precepto que enuncia un catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor. El literal b) de este numeral reemplaza la letra e) del mencionado artículo 3º, relativo al derecho del consumidor a ser adecuada y oportunamente indemnizado de todos los daños materiales y morales que sufra por causa del incumplimiento de las obligaciones de un proveedor, así como al deber de accionar a través de los medios que franquea la ley.

En este numeral incide la indicación Nº 22, del Honorable Senador señor Romero, que estipula que este derecho a reparación e indemnización es sin perjuicio de los dispuesto en la letra c) del artículo 53 E que el proyecto agrega a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

La Comisión, advirtiendo que la modificación podría dar lugar a conflictos basados en una interpretación restrictiva del artículo 3º de la ley Nº 19.496, que comprende todos los procesos indemnizatorios y no solamente los generados en casos por intereses colectivos o difusos, rechazó esta indicación.

-El rechazo fue acordado por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 5)
Artículo 3º bis

Este numeral propone agregar, a continuación del artículo 3º, los artículos 3º bis y 3º ter, ambos nuevos.

El artículo 3º bis señala los casos frente a los cuales el consumidor estará facultado legalmente para ejercer el derecho de retracto, poniendo término unilateral al contrato, dentro de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

letra a)

Este literal señala como uno de tales casos a la contratación de servicios de tiempo compartido.

La indicación Nº 23, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir este literal a).

Explicó el Honorable Senador señor Novoa que los contratos de servicio de tiempo compartido están comprendidos en la letra b) del artículo 3º bis, que alude a la compra de bienes y contratación de servicios en reuniones masivas convocadas con dicho objeto y en las que se exige al consumidor expresar su aceptación en el transcurso de ellas; por lo tanto, la letra a) es innecesaria.

-La Comisión la aprobó, con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

A continuación, como consecuencia del acuerdo recién señalado, se revisó la redacción del primer párrafo de la letra b), que pasa a ser a). Allí se suprimió la exigencia de que las reuniones en comento deban ser masivas y se amplió el plazo en que el consumidor debe expresar su consentimiento al día en que tiene lugar la reunión. Además se precisó la referencia interna al plazo, que contiene este literal.

-Este acuerdo fue adoptado con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

letra c)

Faculta al consumidor a ejercer el derecho de retracto en el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, a menos que el proveedor haya dispuesto lo contrario.

La indicación Nº 24, propuesta por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, persigue incorporar, en la letra c) del artículo 3º bis antes aludido, a los contratos perfeccionados mediante la aceptación de una oferta hecha a través de catálogos, avisos u otra forma de comunicación a distancia.

La indicación en comento fue aprobada con modificaciones. En primer lugar, como consecuencia de los acuerdos anteriores, pasó a ser letra b). En segundo lugar, se prescindió de la frase alusiva a que el retracto no tendrá costo para el consumidor, porque puede tenerlo, como el franqueo postal o un llamado telefónico, y a la no expresión de causa, porque el ejercicio de este derecho de retracto no requiere tal expresión.

Enseguida, la Comisión acordó, por unanimidad, trasladar el inciso tercero del artículo 3º bis, como párrafo segundo de la letra b). La norma señala que, en los casos de este literal, el plazo de diez días para ejercer el retracto se contará desde la recepción del bien o desde la celebración del contrato de servicios; el plazo podrá extenderse a noventa días si el proveedor, en un contrato por medios electrónicos o a distancia, no envía la confirmación escrita que exige el artículo 12 A que este mismo proyecto introduce en la ley Nº 19.496.

-La nueva redacción y el cambio de ubicación fueron aprobados por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 25, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone cambiar de ubicación el inciso segundo del artículo 3º bis y reemplazar en él la expresión "este derecho" por "el derecho consagrado en este artículo", de modo de impedir que se confunda este inciso con un párrafo del literal que lo precede, dejando así claramente establecido que las obligaciones de restitución a que se alude en él rigen en todos los casos de retracto y no únicamente en los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia.

Cabe recordar que el citado inciso segundo del artículo 3º bis se refiere a las obligaciones del proveedor frente al ejercicio del derecho de retracto realizado por el consumidor.

-Fue aprobada por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 26, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el inciso tercero del artículo 3º bis, que regula los efectos del retracto en el crédito con que se haya pagado todo o parte del precio del bien o servicio, sea que lo haya otorgado el proveedor o un tercero con acuerdo de aquél. En tal evento, la disposición precisa que el crédito se resuelve y el proveedor asume los costos producidos.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 27, del Honorable Senador señor Canessa, también incide en el referido inciso tercero y tiene como objetivo trasladar del proveedor al consumidor los costos del retracto respecto del crédito con que se haya pagado el precio.

La Comisión acordó acoger esta indicación, poniendo los costos a cargo del consumidor, precisando que lo anterior tendrá lugar en cuanto el crédito haya sido otorgado por un tercero, consultándolo como inciso segundo.

-Fue aprobada con la modificación señalada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 3º ter

Esta disposición regula el derecho de retracto en los contratos de servicios educacionales de nivel superior que prestan los centros de formación técnica, los institutos profesionales y las universidades. El consumidor, o quien pagó el servicio en su representación, podrá retractarse dentro del plazo de treinta días corridos, contados desde que se inicie la prestación del servicio, sin obligación de pagar los no prestados ni de efectuar pago alguno si la retractación ocurre antes de iniciarse el período académico respectivo. Sin embargo, si el retiro del alumno se produce dentro de los primeros treinta días de dicho período, el prestador estará facultado para cobrar la matrícula y hasta una mensualidad. La institución prestadora no podrá retener los documentos de pago posteriores al retracto, el que anulará, además, el mandato general que hubiera podido otorgarse para futuros cobros. Para estos efectos, los documentos de pago no podrán negociarse antes de que venza el plazo otorgado para ejercer el retracto.

Inciden en este artículo las indicaciones Nºs 28, 29 y 30.

La indicación Nº 28, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión del artículo 3º ter, que el numeral 5) del artículo único del proyecto propone incorporar a la ley Nº 19.496.

-La indicación fue rechazada con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

En subsidio de la indicación anterior, los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa formularon la indicación Nº 29, que propone reemplazar el artículo 3º ter.

La norma propuesta como alternativa presenta las siguientes diferencias respecto del texto aprobado en general: el plazo de retracto se reduce a diez días corridos y se computa desde la publicación de la nómina de los aceptados en las universidades que integran el Consejo de Rectores; no se reconoce a la institución el derecho a retener la matrícula y hasta una mensualidad, en caso que el alumno se retire una vez iniciado el período académico, y se exige como condición de procedencia del retracto que el consumidor esté inscrito en otra institución de educación superior y acredite este hecho.

Los funcionarios del SERNAC propusieron una redacción concordada con el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, que inicialmente manifestó algunas aprensiones en torno a este artículo.

En definitiva, se aprobó la indicación, con las modificaciones aconsejadas por el SERNAC y otras introducidas por la Comisión, lo que debiera disipar las preocupaciones del Consejo de Rectores. Se precisó que es el alumno, y no el consumidor, el primer llamado a ejercer el derecho de retracto y que el plazo de diez días corridos se contará desde la primera publicación de los resultados de las postulaciones a universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, porque se efectúa más de una; la condición para el retracto se hace más exigente, pues se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado; se prohíbe retener los dineros y documentos de pago posteriores al retracto y se establece la obligación de restituirlos dentro de diez días de ocurrido el mismo; se estipula que la revocación del mandato general para cobrar operará por el solo ministerio de la ley, y se repone la facultad de la institución prestadora para retener del valor de la matrícula, a título de compensación de los costos de administración, hasta el uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.

-En consecuencia, la indicación Nº 29 fue aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 30, formulada por el Honorable Senador señor Romero, propone sustituir, en el primer inciso del artículo 3º ter, la frase que indica el momento inicial del cómputo del plazo para el retracto en los contratos de educación superior.

-Atendidos los acuerdos anteriores, fue rechazada, por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 6)

Este numeral propone reemplazar el artículo 5º de la ley 19.496, que señala que la constitución, modificación y cancelación de la personalidad jurídica de las asociaciones de defensa de los derechos consumidores se regirá por las normas comprendidas en los artículos siguientes y, en lo que no fueren contrarios a éstas, por las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, De las Personas Jurídicas.

El artículo 5º aprobado en general, define las asociaciones de consumidores como aquellas organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas, cuya finalidad es proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de sus derechos, independientemente de todo otro interés.

La indicación Nº 31, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar el artículo 5º propuesto en el numeral 6) del artículo único del proyecto.

La indicación introduce elementos nuevos en la definición, a saber: excluye de los objetivos de la organización todo interés económico, comercial o político; circunscribe las funciones de proteger, informar y educar, a los consumidores afiliados a la asociación, y para el ejercicio de la de asumir su representación y defensa, exige que los consumidores asociados así lo soliciten.

La Comisión la aprobó, con una modificación, que distingue en materia del universo de personas hacia las que podrán dirigir su accionar la asociaciones de consumidores: tratándose de proteger, informar y educar, los destinatarios podrán ser todos los consumidores; tratándose de representar y defender derechos, sólo lo podrán hacer respecto de los consumidores afiliados a la asociación, siempre que éstos lo soliciten.

-En consecuencia, la indicación Nº 31 fue aprobada, con la modificación previamente reseñada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 32, propuesta por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, tiene por objetivo sustituir, en el mismo artículo 5º recién citado, la expresión "sus derechos", que sigue a la frase "asumir la representación y defensa de", por la frase "los derechos de sus afiliados".

-Fue aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 7)

Propone un nuevo artículo 6º que dispone que las asociaciones de consumidores se regirán por las disposiciones de la ley Nº 19.496 y, supletoriamente, por las del decreto ley Nº 2.757, de 1979, sobre Asociaciones Gremiales.

Cabe señalar que, conforme a lo expuesto por los representantes del SERNAC, las disposiciones del decreto ley citado hacen más expedita y menos onerosa la constitución de las asociaciones y las colocan bajo la supervigilancia del Ministerio de Economía, en lugar del Ministerio de Justicia, que es el que fiscaliza a las corporaciones y fundaciones privadas sin fines de lucro.

En este numeral incide la indicación Nº 33, formulada por el Honorable Senador señor Romero, la que propone reemplazar el referido artículo 6º por otro inspirado en la regulación de las sociedades anónimas, en el sentido de hacer a los directores solidariamente responsables de multas y sanciones aplicadas a la asociación por actuaciones calificadas de temerarias, salvo que hayan hecho constar por escrito, en el acta, su oposición al acuerdo.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación adiciona un segundo inciso, nuevo, que obliga a las asociaciones a mantener vigente, durante toda su existencia, una garantía bancaria no inferior a 500 unidades de fomento, para responder por eventuales multas o penas derivadas de conductas calificadas como temerarias. La inexistencia o la caducidad de la garantía permitirán a cualquier interesado solicitar la disolución de la asociación y la cancelación de su personalidad jurídica.

La Comisión la acogió sólo en lo relativo a la responsabilidad de los directores, y agregó como requisito que las actuaciones temerarias sean calificadas como tales por el juez y se hayan ejecutado sin previo acuerdo de la asamblea. Asimismo, cabe señalar que se acordó consultarlo como inciso final del artículo 11 de la ley Nº 19.496.

-Así lo acordaron los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 34, del Honorable Senador señor Romero, propone agregar, a continuación del Nº 7), un numeral nuevo en reemplazo del artículo 7º de la ley Nº 19.496.

Cabe recordar que el actual artículo 7º señala que las asociaciones de consumidores pueden autodisolverse, previa comunicación del hecho a la autoridad que registró su existencia y, además, por disposición legal, a pesar de la voluntad contraria de sus miembros.

La indicación en análisis agrega a las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, la sentencia judicial. El segundo inciso del precepto propuesto establece que la reincidencia de una asociación de consumidores en una conducta calificada como temeraria causará la cancelación automática de su personalidad jurídica.

La Comisión consideró que la causal del segundo inciso implica una sanción excesiva, por lo que resolvió incorporarle elementos que acentúen su carácter excepcional. En primer término, para que la reincidencia produzca tan graves efectos, debe tener lugar dentro de un plazo de tres años. Enseguida, no cualquier conducta de la asociación podrá dar lugar a esta sanción, sino que únicamente las demandas que den origen a un procedimiento colectivo y resulten finalmente calificadas como temerarias. Por último, la disolución debe ser decretada por el juez a petición de parte, mediante sentencia fundada y en casos graves y calificados.

Cabe señalar que el plazo fijado para acotar los supuestos de la sanción de disolución en el caso de denuncias temerarias fue objeto de debate al interior de la Comisión. En efecto, los Honorables Senadores señores Novoa y

Orpis proponían un término de tres años, plazo que era considerado excesivo por el Honorable Senador señor Gazmuri, quien se inclinaba por reducirlo a dos años.

-En atención a lo expuesto, la Comisión acordó dividir la votación respecto a las modificaciones introducidas al artículo en análisis y acogió la fijación del plazo de tres años para que la reincidencia de lugar a la causal de disolución de este artículo por dos votos a favor, de los Honorables Senadores señores Novoa y Orpis, y uno en contra, del Honorable Senador señor Gazmuri. El resto del artículo que se propone al final se aprobó por unanimidad, con el voto de los tres señores Senadores nombrados.

Nº 8)

Este numeral introduce modificaciones al artículo 8º de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

En el mismo incide la indicación Nº 35, propuesta por el Honorable Senador señor Núñez, para agregar un literal d), nuevo, que incorpora al citado artículo 8º una letra f), también nueva, que consulta un mecanismo de participación de las asociaciones de consumidores en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios.

La Comisión expresó su acuerdo en principio a la existencia de un mecanismo de participación. Sin embargo, antes de resolver respecto de crear uno de carácter general o varios especiales, para los diferentes sectores, habida cuenta de que ya en el caso de las tarifas de los servicios eléctricos existe una forma de participación ciudadana, resolvió recabar el parecer sobre este particular de la Comisión Nacional de Energía, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Sobre el particular, el Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía, abogado Luis Sánchez Castellón, mediante oficio ordinario Nº 000150, de 4 de febrero de 2004, hizo presente que la Comisión comparte plenamente la idea de permitir y regular la participación de las asociaciones de consumidores en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios.

La Comisión, teniendo en especial consideración la opinión previamente transcrita, acordó acoger la indicación con una redacción simplificada, que incorpora entre las funciones de las asociaciones de consumidores la participación en los referidos procesos de fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios, indicando que para ello deberán conformar su actuación con las leyes y reglamentos que los regulen.

-En consecuencia, la indicación fue aprobada con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 9)
letra a)

El Nº 9 introduce diversas modificaciones al artículo 9º de la ley Nº 19.496, disposición que señala las prohibiciones a que están afectas las asociaciones de consumidores, entre las que el literal a) incluye el desarrollo de actividades lucrativas.

La nueva letra a) del proyecto aprobado en general exceptúa de la prohibición a las actividades necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades de investigación, educación y difusión.

En este literal inciden las indicaciones Nºs 36 y 37, de los Honorables Senadores señores Canessa y Romero, respectivamente, las que coinciden en proponer su supresión.

La Comisión rechazó ambas indicaciones. Sin perjuicio de ello, en forma unánime acordó corregir la redacción de esta letra, para hacer que la excepción comprenda todas las actividades propias de estas asociaciones.

-Los acuerdos fueron adoptados por los Honorables Senadores señores Gazmuri, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 38, formulada por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone intercalar un numeral nuevo, a continuación del 9) que, a su vez, interpola en la ley Nº 19.496 un artículo 11 bis, igualmente nuevo.

El artículo 11 bis crea un Fondo concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las asociaciones de consumidores desarrollen para el cumplimiento de sus objetivos, que estará compuesto por aportes anuales de la ley de Presupuestos y por donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales. Los procedimientos de administración, operación y control del Fondo serán materia del reglamento.

-La indicación fue declarada inadmisible por incidir en materias que la Constitución reserva a la iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión coincidió en la conveniencia de establecer un fondo destinado a financiar iniciativas desarrolladas por las asociaciones de consumidores para el cumplimiento de sus objetivos.

En relación con el punto, el Honorable Senador señor Orpis manifestó su preocupación por el hecho de que el riesgo de no obtener o de perder el financiamiento del Fondo pueda limitar la independencia de las asociaciones respecto del Estado que lo financiará por la vía de aportes presupuestarios.

El Honorable Senador señor Novoa, por su parte, expuso que las asignaciones que haga el fondo debieran poder exceder el plazo anual que, por regla general, afecta a la inversión de recursos presupuestarios.

El Honorable Senador señor Lavandero concordó con la necesidad, expresada por los demás miembros de la Comisión, de asegurar una auténtica y eficaz autonomía a las asociaciones e hizo presente que el financiamiento mediante donaciones también puede envolver una limitación de dicha autonomía frente a los donantes, quienes podrían influir en las asociaciones, evitando que las mismas ejerzan las funciones que les corresponden en amparo de los derechos de los consumidores.

El Honorable Senador señor Gazmuri manifestó que ese riesgo se atenúa porque las donaciones se harán al Fondo y no directamente a las asociaciones.

Considerando el consenso existente en lo relativo a la creación del fondo, así como las inquietudes referentes a la independencia del mismo, el Presidente de la República, con fecha 3 de marzo de 2004 y dentro del término especial para formular indicaciones al proyecto, fijado por el Senado el día 2 de marzo del presente, formuló indicación para incorporar un artículo 11 bis del siguiente tenor:

" Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición de un Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo."

-La indicación del Ejecutivo fue aprobada por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 10)

Este numeral modifica el artículo 12 A, que el numeral 10) del artículo único del proyecto inserta en la ley Nº 19.496.

Regula la formación del consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos y dispone que no se formará si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos electrónicamente o imprimirlos. La mera visita a un sitio de Internet en que se haga una oferta no genera obligación alguna, a menos que el consumidor haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo, que deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato, por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor.

En este numeral incide la indicación Nº 39, formulada por el Honorable Senador señor Viera-Gallo, la que es corolario de la signada con el número 24, del mismo señor Senador, pues al igual que ella agrega a los contratos electrónicos los que se formen por la aceptación de una oferta hecha mediante catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

La Comisión entendió que estas disposiciones tienen como objetivo que el consentimiento del consumidor sea prestado sin riesgos. Además, se tuvo presente que el derecho de retracto refuerza la protección que se pretende otorgarle. Por último, corrigió aspectos formales de la frase final del inciso primero del artículo 12 A.

-En atención a lo expuesto, la indicación y la corrección de forma fueron aprobadas con el voto de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 12)
letra c)

Este numeral introduce diversas modificaciones al artículo 16 de la ley Nº 19.496, el que especifica las cláusulas consideradas abusivas en los contratos de adhesión.

El literal c), a su turno, agrega al artículo 16 en comento una letra g), nueva, que consulta una definición genérica de cláusula abusiva.

En dicho literal incide la indicación Nº 40, formulada por el Honorable Senador señor Canessa, para suprimir dicho literal c).

-La indicación fue rechazada con los votos de los Honorables Senadores señores Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 41, presentada por el Honorable Senador señor Naranjo, propone intercalar en el artículo único del proyecto un numeral nuevo, a continuación del Nº 13), que modifica el artículo 17 de la ley Nº 19.496.

Cabe recordar que el citado artículo 17 consigna diversos aspectos de forma a que deben sujetarse los contratos de adhesión.

La indicación reemplaza la expresión "de modo legible" que sigue a la frase "deberán estar escritos", por la siguiente oración: "con una letra de tamaño mínimo de 2.5 mm de altura, tipo helvética y de color negro en fondo blanco".

Sobre el particular, los representantes del SERNAC hicieron presente que los principales problemas con los contratos de adhesión no dicen relación con la legibilidad del texto estándar o prerredactado sino que con la existencia de cláusulas abusivas.

La Comisión acordó rechazar la presente indicación por considerar que una regulación tan específica de la forma del contrato de adhesión implican un grado de detalle impropio de una norma de rango legal.

-En consecuencia, la indicación fue rechazada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Posteriormente y a solicitud del autor de la indicación, la Comisión, con el voto unánime de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acordó reabrir el debate.

El Honorable Senador señor Naranjo sostuvo que la legislación comparada, así como la recomendación de los médicos oftalmólogos, se inclina por establecer un tamaño mínimo para las letras y una tipografía que no ofrezcan dificultades para su lectura, cuales son los que se proponen en la indicación. Afirmó que el solo requisito de legibilidad es insuficiente, porque sólo ha conseguido estandarizar un tamaño mínimo para las letras, desvirtuando el propósito que se persiguió en su momento por el legislador.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor manifestó su inquietud respecto de la conveniencia de establecer en la ley esos parámetros, por el eventual error que podría cometerse, ya que no se han consultado las opiniones de especialistas, y porque podría ser adecuado fijar condiciones diferentes para algunos contratos, de acuerdo a las personas a quienes estén destinados.

El Honorable Senador señor Novoa consideró que el punto podría reducirse a si esta materia debería ser regulada por la ley o, eventualmente, por el reglamento.

El Honorable Senador señor Lavandero consideró que era preferible normarlo en la ley.

El Honorable Senador señor Gazmuri se declaró partidario de consultar opiniones técnicas antes de resolver.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, respondiendo a una consulta del Honorable Senador señor García, manifestó que, de establecerse estas exigencias en la ley, debería incorporarse una norma que dispusiera su vacancia durante cierto lapso, a fin de permitir que se terminen los formularios que no se ajusten a las nuevas características. Se comprometió a presentar una propuesta, teniendo en cuenta las opiniones técnicas que recabará SERNAC.

Con posterioridad, el Ejecutivo propuso reemplazar, en el inciso primero del artículo 17, la expresión "de modo legible" por la frase " de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros", intercalando además, antes de la última frase, la siguiente: "Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.".

La Comisión, al pronunciarse respecto de la indicación reformulada en análisis, acordó dividir la votación y pronunciarse separadamente respecto de la incorporación de la expresión "claramente legible"; de la inclusión de la regulación relativa al tamaño de la letra en la ley, y la regulación reglamentaria de las restantes características gráficas.

Efectuadas las votaciones, se aprobó la inclusión de "claramente legible" por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis; incluir en la ley el tamaño de la letra fue aprobado por mayoría, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero y Orpis y el voto en contra del Honorable Senador señor Novoa. Finalmente, se sometió a votación la inclusión en el reglamento de las demás características gráficas y se produjo un empate, manifestándose a favor los Honorables Senadores señores Novoa y Orpis y en contra los Honorables

Senadores señores García y Lavandero. Al repetirse la votación, conforme dispone el artículo 178 del Reglamento del Senado, se acordó aprobar la regulación reglamentaria de las demás características, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

-En consecuencia, la indicación fue aprobada con las modificaciones previamente reseñadas, con la votación antes consignada.

Nº 14)

El Nº 14 del artículo único del proyecto introduce enmiendas en el artículo 21 de la ley Nº 19.496.

A su vez, el artículo 21 establece el procedimiento a seguir por el consumidor para el ejercicio de los derechos que contemplan en su favor los artículos 19 y 20. El primero de ellos permite exigir la reparación gratuita del producto, o la reposición del mismo o de su valor, o la imputación de lo pagado al precio de otro producto, o la devolución de un pago excesivo. El segundo señala siete casos en que, además, se puede exigir indemnización de perjuicios. Los literales a) y b) del Nº 14) del artículo único del proyecto modifican los incisos séptimo y noveno del artículo 21.

En este numeral inciden las indicaciones Nºs 42 y 43, ambas del Honorable Senador señor Novoa.

La indicación Nº 42 reemplaza el primer inciso del referido artículo 21 y dispone que el consumidor deberá ejercer sus derechos, indistinta o conjuntamente, ante el vendedor, el fabricante o el importador del producto, y que si accionara únicamente contra el vendedor, éste tendrá derecho a hacer citar al fabricante o al importador para que respondan en la medida que les corresponda.

La indicación Nº 43, a su turno, impone una responsabilidad solidaria al importador por los perjuicios ocasionados al consumidor.

Las ideas contenidas en estas dos indicaciones fueron aprobadas y reformuladas como una adición de tres incisos nuevos al artículo 21, a continuación del primero, que subsiste sin enmiendas. Su texto es el siguiente:

"El consumidor que en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20 opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

-En consecuencia, las indicaciones Nºs 42 y 43 fueron aprobadas con modificaciones, con el voto de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 15)
letra a)

Este numeral introduce modificaciones en el artículo 24 de la ley Nº 19.496, que impone multa de 50 unidades tributarias mensuales como sanción a las infracciones al mismo cuerpo normativo, a menos que se les señale una pena diversa.

El inciso segundo sanciona la publicidad falsa difundida por medios de comunicación masiva con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El inciso tercero faculta al tribunal para elevar las multas al doble en caso de reincidencia y define la reincidencia señalando que se entenderá que hay tal cuando el proveedor sea sancionado por infracciones a la ley de protección a los derechos de los consumidores dos o más veces en el mismo año calendario.

Finalmente, el inciso cuarto indica que al momento de aplicar las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

El literal a) del proyecto aprobado en general innova en cuanto eleva la multa por publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación a 750 unidades tributarias mensuales y a 1.000 unidades tributarias mensuales, si la publicidad incide en productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

En este literal incide la indicación Nº 44, del Honorable Senador señor Romero, que propone rebajar, en el inciso segundo propuesto, las multas con que se sanciona al infractor, por publicidad engañosa, a 500 y 750 unidades tributarias mensuales, respectivamente.

-Fue rechazada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Novoa y Orpis.

Con la misma votación, la Comisión acordó introducir correcciones de redacción que se especifican en las modificaciones.

letra b)

Este literal modifica los parámetros y criterios que deberá emplear el juez al aplicar multas por infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, incluyendo el grado de negligencia del infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor.

En el mismo inciden las indicaciones Nºs 45 y 46.

La primera, del Honorable Senador señor Romero, propone suprimir del inciso final propuesto la frase "el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y las facultades económicas del infractor".

La segunda, del Honorable Senador señor Canessa, tienen por objetivo agregar al mismo inciso final propuesto en el literal b) ya mencionado, la siguiente oración: "En ningún caso la aplicación de la multa respectiva podrá ser de tal cuantía que produzca la insolvencia del proveedor.".

-Ambas indicaciones fueron rechazadas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero y Novoa.

Nº 16)
Artículo 28 B

El presente numeral incorpora, a continuación del artículo 28, los artículos 28 A y 28 B, nuevos.

El artículo 28 B dispone, en su inciso primero, que constituye infracción a lo dispuesto en esta iniciativa legal el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo fax, que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste.

Su inciso segundo regula la forma en que deberá efectuarse el envío de las comunicaciones comerciales o publicitarias por los medios anteriormente señalados, cuando el consumidor lo solicite o lo autorice.

En este numeral inciden las indicaciones Nºs 47 y 48

La indicación Nº 47, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir el artículo 28 B por otro que manifiesta que la remisión de publicidad a través de los medios señalados deberá indicar una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión del envío de dichas comunicaciones. Además, estatuye que deberá solicitarse expresamente la autorización del destinatario para utilizar su dirección de

correo electrónico con el objeto de enviarle comunicaciones, en caso de que el prestador la hubiera obtenido durante el proceso de compra de un bien o de contratación de un servicio.

La indicación Nº 48, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, incluye en el artículo 28 B una referencia al correo postal y a los servicios o llamados de mensajería telefónica.

La Comisión aprobó las indicaciones en análisis con modificaciones, refundiéndolas. Entre las menciones que deberá contener la comunicación, se agrega la materia o asunto sobre la que ella versa; se omite la referencia al correo electrónico, porque ese punto es regulado en otro precepto, y se alude, en cambio, al correo postal, el fax y los servicios telefónicos; se prohíbe, finalmente, remitir nuevas comunicaciones al consumidor que haya solicitado suspender el envío de las mismas.

El Honorable senador señor Novoa manifestó que la solución planteada en el proyecto aprobado con ocasión del primer trámite constitucional por la Cámara de Diputados, es extrema e impediría hacer publicidad por correo electrónico. La fórmula propuesta por la indicación aprobada, habilita a los destinatarios de la publicidad para exigir que se les excluya del envío de la misma.

Agregó que en los Estados Unidos de América se ha optado por una vía alternativa, cual es, establecer un registro de quienes no desean recibir publicidad por estos medios, lo que conlleva la necesidad de resolver problemas tales como quien debe tener a su cargo dicho registro o como se financian los costos que el mismo irrogue.

El asesor jurídico del Ministerio de Economía, don Mauricio Zelada, hizo presente que la solución por la que ha optado la Comisión proporciona una importante ventaja comercial a quienes hacen publicidad a distancia por medios electrónicos u otros, por que les permite validar las direcciones de los destinatarios, lo que aumenta el valor de las respectivas bases de datos.

En definitiva, la Comisión resolvió zanjar este punto en la discusión particular que tendrá lugar en la Sala del Senado.

-Ambas indicaciones fueron aprobadas con modificaciones, por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 49, del Honorable Senador señor Naranjo, propone intercalar a continuación del Nº 16) el siguiente, nuevo:

"...) Reemplázase el punto final (.) del inciso cuarto del artículo 30, por un punto y coma (;) y agrégase la frase "si además se indicare el precio en cuotas, éste deberá ser inferior en tamaño en relación al precio al contado".

El Director del Servicio Nacional de Consumidor propuso el rechazo de esta indicación, puesto que la materia a que se refiere se encuentra regulada en el artículo 37, letra a) de la ley Nº 19.496.

-La indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 17)
letra b)

El Nº 17) del artículo único del proyecto propone modificar el artículo 32 de la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor, relativo a la información comercial básica que los proveedores deberán entregar a los consumidores.

La letra b) añade un inciso segundo nuevo que regula los contratos ofrecidos por medios electrónicos.

La indicación Nº 50, del Honorable Senador señor Viera-Gallo, propone sustituir el referido inciso segundo por otro que dispone que, tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos, o de aquéllos en que se acepte una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o introducción de sus datos.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta indicación tiene por finalidad incluir en los contratos ofrecidos por medios electrónicos una frase que se refiere a aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

-La indicación Nº 50 fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 19)

Este numeral modifica el artículo 37 de la ley Nº 19.496, norma que pormenoriza la información que el proveedor deberá suministrar al consumidor, cuando le conceda crédito en una operación de consumo.

En este numeral inciden las indicaciones Nºs 51 de los Honorables Senadores señores Foxley, Páez y Pizarro, y la Nº 52, del Honorable Senador señor Ominami, que modifican los literales b) y c) del artículo y agregan una letra e), como se indica a continuación.

En la letra b), que estipula que deberá informarse las tasas de interés normal y moratorio, ambas indicaciones proponen insertar lo siguiente: "y deberá incluir todos los pagos que el consumidor deba realizar al acreedor, con la sola excepción de lo señalado en la letra siguiente".

Proponen reemplazar la letra c), que ordena informar sobre el monto de cualquier pago adicional que procediera, por otra que especifica los rubros distintos de la tasa de interés, que tengan derecho a percibir terceros, sobre los que se deberá informar al consumidor: impuesto de timbres y estampillas, gastos notariales, gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía, seguros expresamente aceptados por el consumidor.

Finalmente, agregan una letra e), nueva, que dispone que la información también deberá recaer sobre el monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar.

El Director del Servicio del Consumidor hizo presente que el problema para el comercio subsiste con independencia de que estas indicaciones se aprueben o rechacen, ya que radica en la tasa máxima convencional, que se determina en función del interés promedio cobrado por los bancos y se aplica a toda la industria.

La Comisión acordó acoger ambas indicaciones, con las siguientes modificaciones:

- En relación con el literal c) propuesto por la indicación, acordó reemplazar, en el numeral 1, la referencia que la indicación hace a los "impuestos de timbres y estampillas" por otra a "impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito".

- En el literal e) propuesto por la indicación acordó eliminar la palabra "total", la segunda vez que ésta aparece.

Además acordó eliminar, en el literal b), la referencia a la tasa de interés moratorio y acordó trasladarla al literal f).

-Las indicaciones en análisis fueron aprobadas, con las modificaciones señaladas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 20)

letra a)

Este numeral introduce modificaciones al artículo 41 de la ley Nº 19.039, relativo a la garantía en la prestación de servicios, particularmente la letra a) sustituye el plazo para reclamar, que es de diez días hábiles, por tres meses.

Inciden en este literal las indicaciones Nºs 53 y 54.

La indicación Nº 53, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el mencionado literal a).

-Puesta en votación, la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 54, del Honorable Senador señor Romero, a su vez, propone sustituir el plazo de garantía de diez días hábiles por otro, de treinta días hábiles.

El Director del Servicio explicó que las indicaciones Nºs 53 y 54 dicen relación con la modificación introducida en la Cámara de Diputados, que aumenta la garantía legal en el caso de la prestación de servicios, de 10 días hábiles a 3 meses.

Se propone seguir la lógica de las proporciones, al igual que en el caso de las multas. En la legislación comparada las multas impuestas a los consumidores siempre son de monto inferior a las multas aplicadas a las empresas. Del mismo modo, las garantías de los productos nuevos son mayores que las garantías de servicios. En esa perspectiva, el plazo de 10 días hábiles es muy exiguo y el de tres meses excesivo, estimándose que 30 días hábiles es suficiente para que el consumidor pueda reclamar.

-La indicación fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Nº 22)

TÍTULO IV

El Nº 22) del artículo único del proyecto reemplaza íntegramente el Título IV, referido al procedimiento aplicable a las acciones derivadas de la aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. El epígrafe nuevo se denomina "Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.".

La indicación Nº 55, del Honorable Senador señor Romero, propone suprimir, en el epígrafe del Título IV, la expresión "o difuso".

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que el objetivo de las modificaciones a la ley del consumidor es introducir las normas necesarias para defender el interés colectivo, instaurando un procedimiento que, bajo determinadas circunstancias, produzca efectos respecto de todos aquellos que se encuentren en situaciones similares.

Diversas indicaciones formuladas por el Honorable Senador señor Romero tienen por finalidad eliminar el término "difuso", en circunstancias que la dificultad que generaba esta expresión fue resuelta en la Cámara de Diputados, que estableció que, para efectos indemnizatorios, se requiere que el interés sea colectivo y que exista un vínculo contractual entre cada consumidor y un proveedor. Por esta razón, propuso el rechazo de esta indicación Nº 55 y de las sucesivas que se refieren a la misma materia.

El Honorable Senador señor Novoa agregó que el procedimiento se realizará ante los juzgados de policía local y que hay muchas indicaciones tendientes a aplicar las normas comunes del procedimiento de policía local y a no repetirlas ni establecer normas especiales. La idea es que el juez de policía local actúe de acuerdo al procedimiento normal.

El Honorable Senador señor Jorge Lavandero consultó si existe alguna etapa de conciliación.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor respondió que el Servicio tiene facultades de mediación y que, si ésta prospera, se extingue la responsabilidad legal del presunto infractor. Además, durante la tramitación del juicio, el juez puede llamar a conciliación las veces que lo estime necesario.

En seguida, el Honorable Senador señor Lavandero señaló que hay abogados que realizan campañas publicitarias para formar grupos de consumidores que tengan quejas o reclamos contra determinado proveedor, práctica que en los Estados Unidos de América genera una gran discusión, por los montos involucrados; advirtió que es importante evitar la ocurrencia de estos hechos, que podrían pervertir el sistema.

El Director del Servicio Nacional de Consumidor señaló que la iniciativa legal en estudio contempla una serie de resguardos para esos efectos, como la calificación de denuncia temeraria y la regulación de los honorarios de los abogados por parte del juez.

-En votación esta indicación, fue rechazada, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50.-

Esta disposición, que encabeza el Párrafo 1º, relativo a las normas generales de procedimiento, se refiere al ejercicio, alcance y titularidad de las acciones derivadas de esta ley; define las acciones de interés individual, las de interés colectivo y las de interés difuso, y señala los requisitos para determinar las indemnizaciones que procedan.

En este artículo inciden las indicaciones Nºs 56, 57, 58 y 59.

La indicación Nº 56, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir en el inciso segundo del artículo 50 contenido en el Nº 22) del artículo único del proyecto, la expresión "y/o" por una coma (,) y agregar después del término "perjuicios", la frase "o la reparación que corresponda".

El inciso en cuestión señala el contenido de las acciones que nacen de las infracciones a la ley Nº 19.039: sancionar al proveedor infractor, anular las cláusulas abusivas en contratos de adhesión, hacer efectiva una prestación incumplida, hacer cesar un acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores "y/o" obtener indemnización de perjuicios.

El Honorable Senador señor Novoa explicó que la indicación corrige un defecto formal y también uno de fondo, pues en muchos casos resulta muy difícil acreditar el perjuicio y, en cambio, obtener la reparación que corresponda puede ser más expedito y eficaz.

-En votación esta indicación, fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Las indicaciones Nºs 57 y 58, del Honorable Senador señor Romero, proponen suprimir, en el inciso tercero del artículo 50, la expresión "o difuso", y el inciso sexto de la misma norma, respectivamente. El primero autoriza ejercer acciones a título individual o en beneficio de un interés colectivo o difuso de los consumidores, y el segundo define como acciones de interés

difuso aquellas que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

En consideración a que estas indicaciones se refieren a la misma materia de la indicación Nº 55 se acordó su rechazo, manteniendo así el criterio adoptado para otras indicaciones que tienen el mismo sentido.

-Ambas indicaciones fueron rechazadas por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 59, del Honorable Senador señor Romero, propone intercalar en el inciso séptimo del artículo 50 ya aludido, después de la palabra "indemnizaciones", los términos "o reparaciones", y para sustituir el guarismo "4º" por "2º" y los términos "el daño" por "haber sufrido un daño".

Los representantes del Ejecutivo explicaron que esta indicación efectúa correcciones formales y sustituye las referencias internas, para adecuar el texto a la eliminación de los párrafos 2º y 3º, por lo que el 4º pasó a ser 2º. Sin embargo, objetaron la última parte de ella, por considerar que la referencia a la prueba del daño es suficiente.

En atención a lo señalado, la Comisión acordó acoger la indicación parcialmente, desechando su última proposición por considerarla innecesaria.

-La indicación fue aprobada, con las modificaciones señaladas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 60, del Honorable Senador señor Romero, propone intercalar, en el mismo inciso séptimo, a continuación de la expresión "el daño", los términos "relación causal".

La Comisión acordó el rechazo de esta indicación considerando que la indemnización de perjuicios que regula el proyecto se sitúa en el estadio de la responsabilidad contractual y la "relación causal", en dicho ámbito, no requiere ser acreditada, siendo suficiente la prueba de la existencia del contrato que genera la obligación, por una de las partes, y el cumplimiento de esta última, por la otra.

-Fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 A.-

El inciso primero del artículo 50 A radica la competencia para conocer de todas las acciones que emanan de esta iniciativa legal, en los jueces de policía local que correspondan a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiera cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

El inciso segundo señala que, en el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, en que no fuera posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

El inciso final dispone que el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2º bis, que se refieren al interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, ni a las acciones derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, que regulan los contratos de adhesión, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia.

La indicación Nº 61, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone agregar en el inciso tercero del artículo 50 A, después de la palabra "justicia" y antes del punto final (.), la siguiente frase: ", de acuerdo a las reglas generales".

El Director del Servicio Nacional del Consumidor manifestó su acuerdo con la incorporación de la frase final propuesta por la indicación.

-Fue aprobada sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 B.-

Esta disposición prescribe que los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por requerimiento, demanda, denuncia o querella según corresponda. Agrega que, en lo no previsto en ella, se aplicará lo dispuesto en la ley Nº 18.287, que establece el procedimiento ante los juzgados de policía local y, en subsidio, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Civil.

En este artículo incide la indicación Nº 62, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que propone reemplazar la primera oración del artículo 50 B, por otra que dispone que los procedimientos previstos en esta ley se iniciarán por demanda.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Alberto Undurraga, hizo ver que esta indicación elimina la posibilidad de iniciar el procedimiento a través de un requerimiento del Servicio.

La Comisión estuvo de acuerdo con suprimir el requerimiento como modo de iniciar el proceso por intereses colectivos o difusos y sólo en ese aspecto acogió la indicación en comento.

Enseguida, teniendo en consideración los acuerdos alcanzados en orden a reordenar los procedimientos, se resolvió sustituir la expresión "en la presente ley", por "en el presente Párrafo", lo que significa acotar la aplicación supletoria de las disposiciones procesales de la ley Nº 18.287 a los procesos del Párrafo sobre juicos por intereses colectivos o difusos.

-En consecuencia, la indicación Nº 62 fue aprobada con las modificaciones reseñadas, con el voto de la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 C.-

Este precepto faculta a las partes para comparecer personalmente, sin patrocinio de abogado, salvo en el caso de los procedimientos especiales contemplados en el Párrafo del presente Título, relativo a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

La indicación Nº 63, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el artículo 50 C.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor solicitó el rechazo de esta indicación y propuso el reemplazo del artículo 50 C por el siguiente:

"Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del presente Título.

En su comparecencia las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.".

El señor Director explicó que esta nueva redacción define ante quien se puede iniciar la demanda y mantiene la norma actual, que no hace exigible la intervención de un abogado habilitado para el inicio de estos juicios.

-Como consecuencia de las explicaciones anteriores, la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, rechazó la indicación presentada y acogió esta nueva redacción para el artículo 50 C.

Artículo 50 D.-

Dispone que las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para estos efectos, se entenderá practicada la notificación al quinto día, contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correo respectiva.

En esta norma inciden las indicaciones Nºs 64, 65 y 66.

La indicación Nº 64, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir el artículo 50 D.

-La indicación fue aprobada, sin modificaciones, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 65, del Honorable Senador señor Romero, tiene por objetivo intercalar en el artículo 50 D, a continuación de la frase "recepción de la carta por la", la palabra "última".

-Fue rechazada con el voto de la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, como consecuencia de haber aprobado la que suprimió el artículo en que incide.

Finalmente, la indicación Nº 66, del Honorable Senador señor Canessa, persigue agregar al artículo 50 D en comento un inciso nuevo que dispone que, tratándose del requerimiento, la demanda, la denuncia o la querella, según corresponda, la notificación se efectuará al proveedor o a su representante personalmente, o de alguna de las formas subsidiarias que establece la ley Nº 18.287, o el Código de Procedimiento Civil, en lo que aquélla no prevea.

-Al igual que en el caso anterior, la indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis, como consecuencia de la supresión del artículo en que incide.

Artículo 50 E.-

Este artículo prescribe que los incidentes promovidos en el juicio se tramitarán en cuaderno separado, no interrumpirán el procedimiento y se fallarán en la sentencia definitiva. Además faculta al juez para fallar de inmediato los incidentes fundados en la incompetencia del tribunal o en la falta de capacidad o personería de las partes.

En este artículo inciden las indicaciones Nºs 67 y 68.

La indicación Nº 67, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone su supresión.

-Fue aprobada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 68, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar la expresión "podrá fallar" por "deberá fallar".

-Como consecuencia de la aprobación de la indicación anterior, que elimina el artículo 50 E, esta indicación fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 F.-

El artículo 50 F establece que, para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor y que, en tal carácter, lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta del proveedor.

La indicación Nº 69, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar este artículo por otro, que se incluiría como artículo 50 C, que determina que la si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Asimismo, indica que será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quién cumpla la función de jefe del mismo, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta indicación resuelve el problema de información básica comercial, por lo que consideró pertinente aprobar este artículo como 50 D.

El Honorable Senador señor Novoa acotó que esta norma se aplica preferentemente a las cadenas de establecimientos que poseen diversos locales en el país, de manera de facilitar las notificaciones.

-En consecuencia, la indicación en análisis fue aprobada sin modificaciones, consultándolo como artículo 50 D, por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 G.-

Esta disposición versa sobre el requerimiento, denuncia, querella o demanda temerarios, que es aquel que carece de fundamento plausible. El juez podrá, a petición de parte, hacer la declaración pertinente en la sentencia. Realizada dicha declaración, los responsables serán sancionados en la forma prevista en el artículo 24[9] de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, salvo que se trate de las acciones iniciadas en conformidad a lo dispuesto en las letras b) y c) del número 1 del artículo 53, que regula el procedimiento declarativo iniciado por una asociación de consumidores o por un grupo de consumidores no inferior a 50, que hayan sido afectados en un mismo interés, en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieran producido.

Inciden en este artículo las indicaciones signadas con los Nºs 70 y 71.

La indicación Nº 70, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar el inciso primero del artículo 50 G y consultarlo como artículo 50 D.

El inciso propuesto por la indicación en comentario señala que cuando la demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez en la sentencia, y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24, salvo que se trate de las acciones iniciadas de conformidad al artículo 51 Nº 1, en cuyo caso la multa podrá ascender hasta 400 unidades tributarias mensuales; el juez podrá, además, sancionar al abogado que la hubiera presentado con la suspensión de sus funciones hasta por tres meses.

El Director del Servicio Nacional del Consumidor hizo presente que el monto de las multa propuesta por la indicación, que duplica el monto aprobado por la Cámara de Diputados, es muy elevado y desproporcionado en relación a las demás contempladas en esta iniciativa legal.

[9] Multa de 750 a 1.000 unidades de fomento.

En atención a lo expuesto, la Comisión acordó acoger parcialmente la indicación y redactar el primer inciso de este artículo en los siguientes términos:

"Cuando la denuncia, querella o demanda carezca de fundamento plausible el juez, en la sentencia, a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez además sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.".

En consecuencia, a las modificaciones formales se suma, como alteración sustantiva del texto aprobado en general, la sanción para el abogado patrocinante.

-La indicación Nº 70 fue aprobada, con las modificaciones descritas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 71, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone intercalar, en el inciso segundo del artículo 50 G, después de la palabra "responsabilidad", los términos "penal y".

El Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que esta disposición anteriormente se consignaba en el artículo 55 y precisó que la alusión a los autores se hace en plural porque el inciso primero se refiere a los responsables de la denuncia temeraria.

-Fue aprobada por unanimidad, sin enmiendas, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 H

El artículo 50 H establece que si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes causantes de un daño, ordenará su custodia en el tribunal, si lo estima necesario. En el evento de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño, o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos, y dispondrá las medidas necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

En él recae la indicación Nº 72, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, para sustituir la frase "causantes de un daño" por "susceptibles de causar daño".

-Fue aprobada sin modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Artículo 50 I.-

Establece que las causas cuya cuantía no exceda de cuatro unidades tributarias mensuales podrán tramitarse conforme al procedimiento general o por el procedimiento de única instancia regulado en el artículo 52. Agrega que, para estos efectos, el actor deberá señalar su opción en la primera presentación y, si nada dijera, el tribunal lo requerirá en forma expresa y dejará constancia de la cuantía del juicio y del procedimiento que se seguirá conforme a dicha opción. En silencio del requerido se aplicará el procedimiento general.

La indicación Nº 73, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone su supresión.

-La indicación en comento fue rechazada por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

A continuación, la Comisión acordó unánimemente sustituir este artículo por el siguiente, que será consultado como artículo 50 G:

"Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantia, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.".

La Comisión admitió que se podrá revisar, si hay antecedentes que lo hagan aconsejable, el monto de diez unidades tributarias mensuales establecido para aplicar el procedimiento de única instancia.

-El acuerdo precedente fua adoptado con el concurso de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Lavandero, Novoa y Orpis.

Párrafos 2º y 3º del Título IV

La indicación Nº 74, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión de ambos párrafos.

-Fue aprobada con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

Párrafo 4º
De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

La indicación Nº 75, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza el epígrafe por el siguiente:

"Párrafo 2º.- Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores".

La indicación Nº 76, del Honorable Senador señor Romero, suprime, en el epígrafe y cada vez que aparece en las disposiciones de este Párrafo, la expresión "o Difuso", "difuso" y "o difuso".

-La Comisión aprobó la indicación Nº 75 y rechazó la Nº 76, por la unanimidad de sus integrantes presentes, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

En este epígrafe incide la indicación Nº 77, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que propone suprimirlo.

-Fue acogida, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53.-

En su encabezamiento, establece que el procedimiento declarativo tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ello, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, y que se sujetará a las normas del procedimiento general, con las particularidades que indica el mismo precepto.

Inciden en este artículo las indicaciones Nºs 78. 79 y 80.

La indicación Nº 78, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye el encabezamiento por el siguiente:

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

"Artículo 51.- El procedimiento tiene por objeto determinar la existencia de infracciones a la ley, la responsabilidad que para el proveedor deriva de ellas y las indemnizaciones o reparaciones que correspondan, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.".

La indicación Nº 79, del Honorable Senador señor Canessa, reemplaza, en el encabezamiento, la frase "infracciones a la ley" por "infracciones a esta ley".

La indicación Nº 80, del Presidente de la República, intercala, como segunda oración del encabezamiento, la siguiente: "Las disposiciones contenidas en el presente párrafo sólo se aplicarán a las relaciones entre proveedores y consumidores a que se refiere el artículo 2º.".

La Comisión decidió seguir la redacción propuesta por la indicación Nº 78, pero centrando su primera parte en determinar el ámbito que comprenderá el procedimiento, para lo cual acordó señalar que "el procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores".

Por otra parte, consideró que la indicación Nº 79 ha perdido sustento en virtud del cambio de redacción aprobado, y la idea que inspira la indicación Nº 80 ya está incluida en la actual redacción de los artículos 2º y 2º bis.

-En esa medida, con los votos de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acogió la indicación Nº 78, con modificaciones, y rechazó las indicaciones Nºs 79 y 80.

Nº 1.-

Dispone que el procedimiento se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo;

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, o

d) Cualquier órgano de la Administración del Estado que, dentro de sus atribuciones, conozca de situaciones que afecten las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor.

letras a) y d)

Las indicaciones Nºs 81, del Honorable Senador señor Canessa, 82, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, y 83, del Honorable Senador señor Romero, coinciden en proponer la supresión de las letras a) y d).

letra c)

La indicación Nº 84, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye la letra c) por la siguiente:

"b) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.".

La Comisión acordó mantener la letra a), teniendo presente que la actuación de SERNAC en este procedimiento debe enmarcarse dentro del ámbito que le fija la letra g) del artículo 58 y de los requisitos de admisibilidad de la acción colectiva, previstos especialmente en el artículo 52 que se propone en este informe.

Decidió, también, conservar la letra c), con la redacción sugerida por la indicación Nº 84, y suprimir la letra d), incorporando al número, en lugar de ésta, un inciso final conforme al cual "el tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.".

-Las indicaciones Nºs. 81, 82 y 83 fueron aprobadas con modificaciones y la indicación Nº 84 fue aprobada en los mismos términos, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Por igual unanimidad se resolvió, además, la inclusión del aludido inciso final.

La indicación Nº 85, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala el siguiente número nuevo, a continuación del Nº 1:

"2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, la demanda se limitará a señalar el daño sufrido y a solicitar la indemnización que el juez determine,

conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para toda la clase o subclases. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.”.

-La Comisión, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, acogió esta indicación, con modificaciones.

Tales cambios consistieron en reemplazar la primera oración por las dos siguientes, debido a razones de redacción y concordancia: "Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A.".

Nº 3.-

Este numeral señala que la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

En el incide la indicación Nº 86, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone reemplazar las palabras iniciales “La parte“ por la frase “Cuando se trate de una asociación de consumidores, la parte“.

La Comisión acogió esta propuesta, extendiéndola al caso en que sea SERNAC quien ejerza la acción. En consecuencia, acordó considerar como número 4 el siguiente:

"Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.".

-La indicación se aprobó, con modificaciones, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 4.-

Manifiesta que a los legitimados activos que sean parte en un procedimiento declarativo, no les será posible, mientras el procedimiento se

encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos. Una vez fallado el procedimiento colectivo, se estará a lo dispuesto en el artículo 53 G y siguientes de la presente ley.

La indicación Nº 87, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, lo sustituye por el siguiente:

"5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.".

-Se aprobó, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 5.-

Expresa que la demanda o requerimiento deberá presentarse ante el tribunal que determine la ley infringida, acompañando la certificación de admisibilidad señalada en el artículo siguiente.

En este numeral incide la indicación Nº 88, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, que lo suprime.

-Fue aprobada, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 6.-

Ordena que la presentación de la demanda produzca el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. El cómputo del plazo de prescripción se reiniciará al momento de encontrarse firme y ejecutoriada la sentencia declarativa.

En este numeral inciden las indicaciones Nºs 89, 90, 91 y 92.

La indicación Nº 89, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala, en la segunda oración, después de la palabra "prescripción", la frase "respecto de las personas que reservaran sus derechos conforme al artículo 54 C", y elimina los términos "y ejecutoriada".

La Comisión estuvo de acuerdo en precisar la fecha de inicio del cómputo del plazo de prescripción respecto de quienes hagan reserva de sus derechos. Para tal efecto, resolvió señalar que "la presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de

las personas que reserven sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.”.

-La indicación fue aprobada, con modificaciones, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

La Comisión, velando por una mayor sistematicidad, advirtió la conveniencia de regular a continuación las materias atinentes al procurador común --nombramiento, facultades, determinación de los honorarios, revocación del mandato--, la preferencia que tendrán estas causas en segunda instancia y la acumulación de autos.

Para tal efecto, por la unanimidad de sus mencionados integrantes, acordó incorporar los siguientes números 7, 8 y 9 en el nuevo artículo 51 que se propone:

"7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de 10 días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.".

-Adoptaron ese acuerdo los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

El inciso final declara que, en los casos en que la demanda sea iniciada por una asociación de consumidores o grupo de consumidores, según lo señalado en las letras b) y c) del presente artículo, el tribunal que conoce de la demanda, podrá, en casos calificados y por resolución fundada, ordenar que se constituya una caución, la que no podrá exceder de 200 unidades tributarias mensuales, para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria. Para regularla, el tribunal deberá considerar la capacidad económica del o los demandantes y la naturaleza y gravedad de la infracción denunciada.

La indicación Nº 90, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza el inciso final en comentario por el siguiente:

"El tribunal que conozca de la demanda ordenará constituir caución, la que no podrá exceder de 400 unidades tributarias mensuales para responder en caso que la acción deducida sea declarada temeraria, salvo que por resolución fundada el juez exima al demandante de esta obligación.".

La indicación Nº 91, del Honorable Senador señor Canessa, suprime, en el inciso final, las frases iniciales hasta "del presente artículo,", reemplazando las palabras "el tribunal", que las siguen, por "El tribunal".

La indicación Nº 92, del Honorable Senador señor Romero, reemplaza, en su inciso final, la frase "podrá, en casos calificados y" por el vocablo "deberá", e intercala, a continuación de los términos "la que no podrá", la frase "ser inferior a 100 unidades tributarias mensuales ni".

La Comisión consideró que este inciso no se justifica, en la medida en que el procedimiento que se consagrará contempla una etapa de admisibilidad, con bilateralidad de la audiencia y de doble instancia.

-En esa virtud, en forma unánime, los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis rechazaron las indicaciones Nº 90, 91 y 92, y suprimieron el inciso final.

Artículo 53 A.-

Esta disposición, en su inciso primero, señala que corresponderá a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 53.

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos señalados en el artículo 50,

c) Que la acción deducida precisa los derechos afectados, y

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

De acuerdo con el inciso segundo, recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del tribunal ordenará dar cuenta preferente de éstos en sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad dentro del quinto día hábil.

El inciso tercero establece que la Corte apreciará los antecedentes aportados de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

En virtud del inciso cuarto, la resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será inapelable y respecto de ella no procederá recurso de casación.

El inciso quinto señala que, declarada admisible la acción, la Corte certificará esta circunstancia. Si la declara inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse según el procedimiento general establecido en el Párrafo 2°.

La indicación Nº 93, del Honorable Senador señor Romero, sustituye el artículo por el siguiente:

"Artículo 53 A.- El Tribunal correspondiente, previa a la iniciación del procedimiento deberá calificar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo de los consumidores, oyendo a la parte demandada acerca de la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por alguno de los legitimados activos mencionados en el artículo 53;

b) Que la conducta cuya declaración infraccional se persigue pueda afectar el interés colectivo de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50;

c) Que la acción deducida precisa efectivamente los derechos afectados;

d) Que el número de afectados justifica la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados.

El traslado al demandado se concederá por el lapso de 5 días.

Con el mérito de los antecedentes, el tribunal se pronunciará acerca de la admisibilidad de la acción.

La resolución que se pronuncie será susceptible de los recursos de apelación y queja.

Si, en definitiva, la acción se considera inadmisible, ésta sólo podrá entablarse con arreglo al procedimiento general establecido en el párrafo 2º.".

La indicación Nº 94, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye, en el encabezamiento del artículo, la frase "a las Cortes de Apelaciones en cuya jurisdicción se hubiere cometido la infracción" por "al propio tribunal.".

letra a)

La indicación Nº 95, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza en la letra a) el guarismo que remite al artículo "53" por "51".

letras b) y c)

La indicación Nº 96, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye las letras b) y c) por las siguientes:

"b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.".

La indicación Nº 97, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega las siguientes letras e) y f) nuevas:

"e) Que la acción que se intenta es apropiada para corregir los atentados al interés colectivo o difuso de los consumidores litigantes, y

f) Que la representación del interés colectivo o difuso de los consumidores sea la adecuada para proteger eficazmente sus intereses.".

La indicación Nº 98, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza los incisos segundo, tercero, cuarto y quinto por los siguientes:

"El demandado dispondrá de un plazo de 10 días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estimare que existieren hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado, dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo o dentro de los cinco días siguientes a aquél en que quede rendida la prueba, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos. La apelación será conocida en cuenta por la Corte.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declare admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el Juzgado de Policía Local competente.

La declaración de admisibilidad de la acción podrá ser revocada en cualquier momento por el juez si con posterioridad dejan de concurrir uno o más de los requisitos exigidos para su admisibilidad.".

La indicación Nº 99, del Honorable Senador señor Canessa, sustituye el inciso segundo por el siguiente:

"Recibidos los autos en la Secretaría de la Corte, el Presidente del Tribunal ordenará notificar al proveedor afectado para que dentro de quinto día hábil comparezca para oponerse a la declaración de admisibilidad deducida en su contra. Sólo será admitida la oposición que se funde en la ausencia u omisión de uno o más de los elementos de admisibilidad contemplados en las letras a), b), c) y d) del presente artículo.".

La indicación Nº 100, del Honorable Senador señor Canessa, intercala, a continuación del inciso segundo, el siguiente, nuevo:

"Transcurridos los cinco días, haya o no oposición del proveedor afectado, el Presidente del Tribunal ordenará dar cuenta preferente de los autos en la Sala, debiendo pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción dentro de quinto día hábil.".

La indicación Nº 101, del Presidente de la República, intercala, a continuación del inciso tercero, el siguiente, nuevo:

"La circunstancia señalada en la letra d) del inciso anterior respecto de la producción masiva de bienes, no se entenderá concurrir si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor; y, las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.".

La Comisión resolvió redactar este artículo, que pasa a ser artículo 52, en los siguientes términos.

"Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que no concurre esta circunstancia si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.".

-En consecuencia, quedaron aprobadas, con modificaciones, las indicaciones Nºs. 93, 94, 95, 96, 98 y 101, y rechazadas las indicaciones Nºs. 97, 99 y 100.

Adoptaron esos acuerdos, en forma unánime, los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 B.-

Este artículo establece que, una vez certificada la admisibilidad de la acción por la Corte, el juez competente para pronunciarse sobre la infracción acogerá a tramitación la demanda, debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio.

Por otra parte, ordenará al demandante que mediante publicación de un aviso en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

En caso de producirse multiplicidad de juicios pendientes ante distintos tribunales, derivados de un mismo hecho, en contra de un mismo proveedor, se procederá a la acumulación de los autos de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales, con exclusión de aquellos que se tramitan en única instancia y de aquellos en que el demandante exprese su voluntad de no proceder a dicha acumulación, dentro del plazo señalado en el inciso 3°, y

b) No procederá la acumulación si en el juicio colectivo las partes han sido citadas para oír sentencia. Asimismo, no podrá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrara en el referido estado.

Inciden en este artículo las indicaciones signadas con los Nºs 102 a 106.

La indicación Nº 102, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazar el inciso primero por el siguiente:

"Artículo 53 B.- Declarada la admisibilidad de la acción, el mismo tribunal acogerá a tramitación la demanda para pronunciarse acerca de la infracción denunciada.".

La indicación Nº 103, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, también propone reemplazar el inciso primero, por el siguiente:

"Artículo 53 B.- Una vez certificada la ejecutoriedad de la resolución que declaró admisible la acción, el juez dará traslado de la demanda.".

La indicación Nº 104, del Honorable Senador señor Canessa, suprime, en el inciso primero, las frases "debiendo oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, para que pueda hacerse parte en el juicio".

La indicación Nº 105, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, intercala, a continuación del inciso segundo, los siguientes, nuevos:

"Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

La fecha de la certificación;

El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante de la clase;

El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción de clase;

Los hechos y fundamentos de derecho en que se funda la acción de clase;

El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieren parte en él.

En el caso del inciso final del artículo anterior, el juez, si el demandado así lo solicita, ordenará al demandante publicar un nuevo aviso señalando tal circunstancia.".

La indicación Nº 106, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 C.- respecto de la reserva de derechos.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se fundaren en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumularse al colectivo el juicio individual que se encontrare en el estado de haberse citado a las partes para oír sentencia.”.

La Comisión, en definitiva, resolvió redactar el artículo, que pasa a ser artículo 53, de la siguiente forma:

"Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y a lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de treinta días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos

hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.

-Como consecuencia de lo expuesto, las indicaciones Nºs 102 y 103 fueron rechazadas, la Nº 104 fue aprobada y las indicaciones Nºs 105 y 106 quedaron aprobadas con modificaciones.

Los acuerdos fueron adoptados, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 C.-

Manifiesta que, si en ejercicio de sus atribuciones corresponde a un órgano de la administración del Estado conocer de la materia, por tratarse de una infracción entregada a su competencia, la resolución que éste emita producirá plena prueba en el juicio declarativo de que trata este Párrafo, respecto de los hechos consignados en ella, siempre que dicha resolución se encuentre firme, esto es, que no puedan deducirse recursos en su contra o que, habiéndose deducido, hubieran confirmado lo establecido en ella.

Las indicaciones Nºs 107, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, y 108, del Honorable Senador señor Romero, proponen suprimirlo.

-Ambas indicaciones fueron aprobadas, con el voto de la unanimidad de los Honorables Senadores presentes, señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 D.-

Esta disposición ordena que la sentencia se dicte dentro del plazo de 20 días de vencido el término para formular observaciones a la prueba.

-Se suprimió, por la unanimidad de los integrantes presentes de la Comisión, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Enseguida, la indicación Nº 109, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega el siguiente artículo nuevo:

"Artículo 53.- Durante el juicio, el juez deberá examinar si existen comuniones de intereses particulares entre algunos de los demandantes de tal naturaleza que justifique que se constituyan subclases para los efectos de lo señalado en el artículo 53 B letra c). El juez podrá ordenar la formación de tantas subclases como estime conveniente.".

La Comisión acogió la propuesta con modificaciones, en términos de señalar, como nuevo artículo 53 A, lo siguiente:

"Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar la formación de tantos subgrupos como estime conveniente."

-En consecuencia, la indicación Nº 109 fue aprobada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 110, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, agrega el siguiente artículo nuevo:

"Artículo 53 A.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.".

-Se aprobó por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, como nuevo artículo 53 B, con la inclusión de un inciso final.

En virtud de ese inciso, en caso de desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 E.-

Expresa que, en la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil:

a) Declarará la forma como tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarará la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa y/o sanción que fuere procedente.

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.

d) Dispondrá la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero.

e) Dispondrá la publicación de los avisos a que se refiere el inciso segundo del artículo 54 B, con cargo al o los infractores.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que gozará de preferencia para su vista.

letra c)

La indicación Nº 111, del Honorable Senador señor Romero, intercala en la letra c), a continuación de la expresión "correspondientes indemnizaciones", la frase "por daños materiales".

La indicación Nº 112, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, sustituye en la letra c) la frase "y designará mandatario común para representar a los interesados que no lo tuvieren.", por la frase "o reparaciones, el monto de la indemnización o la reparación que corresponda a la clase o a cada una de las subclases.".

letra d)

La indicación Nº 113, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, suprime la letra d).

La indicación Nº 114, del Presidente de la República, agrega a la letra d) la siguiente oración: "En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.".

letra e)

La indicación Nº 115, del Honorable Senador señor Canessa, suprime la letra e).

La indicación Nº 116, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, reemplaza en la letra e) la referencia al "artículo 54 B", por "artículo 54".

La Comisión redactó el artículo, que pasa a ser artículo 53 C, de la siguiente forma:

"Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuera procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación en ambos efectos.".

-Las indicaciones Nºs. 111, 113 y 115 fueron rechazadas, y las indicaciones Nºs. 112, 114 y 116 quedaron aprobadas con modificaciones.

Los acuerdos fueron adoptados, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 F.-

Señala que el mandatario común designado por el tribunal deberá aceptar el cargo ante el secretario, desempeñarlo fielmente y no tener intereses contrapuestos a los que le corresponde representar. Los mandatarios que individual o conjuntamente designen los interesados estarán exentos de esta formalidad para la aceptación.

Habiendo varios mandatarios, además del mandatario común, el juez podrá disponer el domicilio del mandatario designado como único hábil para practicar las notificaciones que correspondan.

Los mandatarios a que se refiere este artículo tendrán poder para transigir, a menos que se les negare expresamente esta facultad.

El tribunal llevará un registro público de las designaciones que hiciere conforme al inciso primero, con indicación de la causa, fecha de iniciación, y el nombre completo y cédula de identidad del abogado. Cualquier abogado habilitado para el ejercicio de la profesión podrá presentarse al tribunal para su nombramiento como mandatario común en causa pendiente y antes de la dictación de la sentencia a que se refiere el artículo anterior. No podrán recaer en un mismo abogado dos designaciones consecutivas.

El mandatario común designado por el tribunal no podrá renunciar sin motivo grave, calificado por el juez de la causa.

En todo lo no previsto en este artículo, se aplicarán las normas comunes a todo procedimiento en materia de mandato judicial.

La indicación Nº 117, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone suprimir este artículo.

La Comisión acordó acoger la indicación considerando que esta materia ha quedado regulada en el nuevo Nº 7 del artículo 51.

-La indicación se aprobó por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Artículo 53 G.-

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Declara que la sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad producirá efectos erga omnes, excepto si se ha rechazado la demanda por insuficiencia de pruebas, caso en el cual cualquier legitimado activo o cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción, con igual fundamento, valiéndose de nueva prueba, entendiéndose suspendida a su favor la prescripción por todo el plazo que duró el juicio colectivo.

La sentencia no podrá ser invocada por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de la acumulación, ni por aquel que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.

En este artículo inciden las indicaciones Nºs 118, 119 y 120.

La indicación Nº 118, de los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone la supresión de este artículo.

La indicación Nº 119, del Honorable Senador señor Romero, propone reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 53 G.- La sentencia que se dicte en el procedimiento declarativo de responsabilidad, ya sea condenatoria o absolutoria, producirá efecto erga omnes.

Sin embargo, cualquier consumidor afectado, que no haya sido parte en el juicio, podrá intentar otra acción empleando el procedimiento general del Párrafo 2º, valiéndose de nuevas pruebas. Para este efecto, se entenderá interrumpida a su favor, la prescripción por todo el plazo que duró el juicio declarativo.

La sentencia no podrá ser invocada a su favor por el consumidor que hizo valer sus derechos en un procedimiento individual que no fue objeto de acumulación ni por aquél que hizo reserva de derechos, conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 53 B.".

Finalmente, la indicación Nº 120, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir el inciso primero del artículo 53 G.

La Comisión decidió tratar esta materia en el nuevo artículo 54.

-En consecuencia, se aprobó la indicación Nº 118 y se rechazaron las indicaciones Nºs. 119 y 120, en forma unánime, por los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio

El Párrafo 2 del Título IV está integrado por los artículos 54 a 54 L.

La Comisión tuvo presente que este epígrafe ya no se justifica, debido a la nueva configuración del procedimiento que se aplicará para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

-En consecuencia, por la unanimidad de sus integrantes, Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis, la Comisión resolvió suprimir este epígrafe.

La indicación Nº 121, formulada por los Honorables Senadores señores Chadwick y Novoa, propone sustituir los artículos 54 a 54 L por los siguientes:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada producirá efecto erga omnes, con la sola excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 52 bis y los casos en que se efectúe reserva de derechos, conforme al artículo 54 C.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos, puedan actuar para reclamar el cobro de las indemnizaciones o cumplimiento de las reparaciones que correspondan. Asimismo se dará a conocer la sentencia que absuelva al demandado, a solicitud de éste.

Ello se hará por avisos publicados en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine en, a lo más, tres oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 A.- En el caso de la sentencia que declare la responsabilidad del o de los demandados, corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los eventuales interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

El rol de la causa, el tribunal que la dictó y la fecha de la sentencia, el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus

representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

La identificación de la clase, si esta está o no dividida en subclases y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos.

Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente. Si lo hicieren personalmente, emplearán al efecto formularios elaborados por el Servicio Nacional del Consumidor, los que se encontrarán a disposición de los interesados en las oficinas del mencionado servicio, en las oficinas municipales de información al consumidor, en las asociaciones de consumidores y en los juzgados respectivos.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde el último aviso. Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos sólo para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción declarada por el juez en la sentencia, en un juicio distinto. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 B, producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio que se inicie a la determinación de los perjuicios efectivos sufridos por él.

Se entenderá que quién ejerza sus derechos pone fin a su pretensión, de forma que no tendrá después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, se entenderá que quienes no efectúan la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán después derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado ejerciendo sus derechos se limitará únicamente a probar el daño y acreditar su condición de miembro de la clase.

Artículo 54 E.- Una vez vencido el plazo de 90 días establecido en el artículo 54 C, se procederá a designar un procurador común para que represente a aquellos interesados que hubieren comparecido personalmente.

La designación del procurador común y sus facultades y actuaciones, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos en la forma que determine el tribunal, avisos que serán redactados por el secretario. No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Artículo 54 F.- Constituido el procurador común, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro de la clase de uno o más de los interesados. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo se ampliará tantas veces sea necesario, a petición de parte, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, el que se regirá por las reglas de los incidentes.

La resolución del incidente será dictada en única instancia y sin ulterior recurso.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedarán irrevocablemente fijados los montos de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 G.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de 30 días corridos contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 D.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo de pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo, no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 H.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, ella servirá de título ejecutivo para la ejecución que deberá verificarse conforme a las reglas generales. En dicha ejecución, a falta de designación distinta, el procurador común representará a aquellos interesados a quienes hubiere representado de conformidad a lo dispuesto en los artículos precedentes.”.

Artículo 54.-

La indicación Nº 122, del Honorable Senador señor Canessa, tiene como objetivo suprimir el inciso final del artículo 54.

Artículo 54 A.-

La indicación Nº 123, del mismo señor Senador, propone suprimir este artículo.

Artículo 54 B.-

La indicación Nº 124, del Honorable Senador señor Canessa, propone reemplazar este artículo por el siguiente:

“Artículo 54 B.- El plazo para interponer la demanda de indemnización de perjuicios será de 30 días corridos contados desde que se encuentre ejecutoriada la sentencia recaída en el Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.”.

Artículo 54 C y D.-

Las indicaciones Nºs 125 y 126, formuladas por el Honorable Senador señor Canessa, proponen suprimir los artículo 54 C y 54 D, respectivamente.

Artículo 54 F.-

La indicación Nº 127, del Honorable Senador señor Canessa, persigue suprimir, en el artículo 54 F, la frase inicial “Con excepción de lo señalado en el artículo 54 A,“ y reemplazar las palabras “los gastos“ por “Los gastos“.

Artículo 54 G.-

La indicación Nº 128, del Honorable Senador señor Canessa, tiene por objetivo sustituir el artículo 54 G por el siguiente:

"Artículo 54 G.- Vencido el plazo que establece el artículo 54 B para interponer la demanda de indemnización de perjuicios, el tribunal ordenará notificar al o los demandados.".

Artículo 54 H.-
Nº 4)

La indicación Nº 129, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir el artículo 54 H.

La indicación Nº 130, del Presidente de la República, tiene por objetivo reemplazar el inciso final del artículo 54 H por el siguiente:

"El plazo para contestar la demanda será de 10 días, que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 30 días si el número de demandantes así lo hiciere necesario.".

La indicación Nº 131, del Honorable Senador señor Romero, sustituye el mismo inciso final del artículo 54 H por el siguiente:

"El plazo para contestar será de 10 días, el que podrá ser ampliado por el juez hasta por un total de 15 días, si por el número de demandantes se hace necesario un plazo mayor.".

Artículo 54 I.-

La indicación Nº 132, del Honorable Senador señor Canessa, propone suprimir, en el inciso quinto del artículo 54 I, la frase "o por aviso en el mismo medio empleado de conformidad al inciso segundo del artículo 54 B".

-La Comisión aprobó la indicación Nº 121, con modificaciones, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

En atención a los cambios introducidos, los artículos 54 a 54 G que se proponen son del siguiente tenor:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados a lo menos en dos oportunidades distintas en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellos.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúe la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará a través del procurador común, en un único procedimiento por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.”.

-Como consecuencia de la decisión adoptada, las indicaciones Nºs 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131 y 132 fueron rechazadas por unanimidad, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

Nº 23)
letra d)

La indicación Nº 133, del Honorable Senador señor Canessa, suprime la nueva letra g) del artículo 58 de la ley Nº 19.496.

Esa letra encomienda al Servicio Nacional del Consumidor "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

-La indicación fue rechazada, por la unanimidad de los Honorables Senadores señores García, Gazmuri, Novoa y Orpis.

-A proposición del señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, la Comisión revisó la letra h) del artículo 58 contemplada en el proyecto de ley.

Esta letra establece como función del Servicio Nacional del Consumidor la de "Incentivar el funcionamiento de órganos de naturaleza arbitral, cuya integración sea representativa de los actores relevantes en la protección de los consumidores".

El señor Director de SERNAC explicó que, tanto sectores de los consumidores como de las empresas, han manifestado su interés porque se refuerce este precepto, que admite un sistema de resolución de controversias alternativo al judicial. Las empresas consideran que sería de utilidad, siendo voluntario, porque les otorgaría una ventaja comparativa frente a aquellas que no participen en él, lo que aumentaría su competitividad al poder asegurar a los consumidores que cualquier discrepancia que no resuelvan directamente será dilucidada por medio de un mecanismo rápido e imparcial. La experiencia de Argentina, España y México es muy positiva en esta materia, así como, en el plano nacional, la de la Cámara de Comercio de Temuco.

Propuso la siguiente redacción:

"h) Desarrollar y mantener un sistema alternativo de resolución de controversias en materia de consumo, que será voluntario, exento de formalidades y cuyas decisiones serán obligatorias para las partes.

La integración de este sistema será tripartita y representativa de los intereses de proveedores y consumidores.

Para los efectos de lo dispuesto en esta letra, no regirá la prohibición establecida en el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales, referida a las causas de Policía Local.

Un reglamento establecerá la organización y funcionamiento de este sistema.".

El Honorable Senador señor Novoa manifestó sus prevenciones sobre la proposición.

Sostuvo que la norma es una suerte de ley en blanco, porque se limita a dar al SERNAC una atribución que, a todas luces, necesita mayor desarrollo: al

consignarse una integración tripartita del sistema, se está postulando que intervenga en él un órgano público, que podría ser el propio SERNAC u otro, como las municipalidades, cuya determinación no es materia de reglamento, sino que de ley. No es posible que el SERNAC decida quién representa a los consumidores, quién representa a los proveedores y quién representa al Estado.

Agregó que las organizaciones de consumidores plantean la existencia de un sistema arbitral sólo para los casos de mayor importancia, porque el arbitraje tiene costos, que pueden ser elevados.

El Honorable Senador señor Lavandero hizo presente que le agrada la idea de un mecanismo prejudicial, que permita solucionar los problemas, sobre todo los de la gente modesta, sin necesidad de comparecer ante el juzgado de policía local.

El Honorable Senador señor García estimó que un tema central es quién pagará los costos del arbitraje, porque si es caro y los consumidores afectados son personas modestas, simplemente no será utilizado.

El Honorable Senador señor Gazmuri consideró que la facultad está planteada de manera muy genérica en la propuesta que se ha hecho, por lo cual se declaró partidario de esperar que se formule una alternativa más desarrollada.

El señor Director Nacional del SERNAC sostuvo que la cuestión central es si se quiere consultar un sistema alternativo al judicial, además de la acción destinada a la protección de los intereses colectivos o difusos, ya consagrada. Se comprometió a estudiar una nueva propuesta y, de no satisfacer las inquietudes expresadas en la Comisión, se mantendría la fórmula prevista en el proyecto aprobado en general.

-En vista de lo anterior, la Comisión resolvió eliminar la letra h), con la votación unánime de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La indicación Nº 134, del Presidente de la República, agrega una letra i) nueva, al referido artículo 58, con el objetivo de incluir, dentro de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, la siguiente:

"i) Cautelar y fiscalizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de intereses aplicados en las ventas a crédito que realizan las casas comerciales y/o entidades relacionadas no fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y su adecuada información a los

consumidores. Para este fin, el Servicio estará facultado para requerir al proveedor, con carácter obligatorio, la información pertinente, analizarla, cotejarla y difundirla, sin perjuicio de las acciones que eventualmente interponga por infracción al artículo 39 de la presente ley. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días al vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, no pudiendo ser éste inferior a cinco días.".

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor explicó que la finalidad de la indicación es especificar de mejor manera el rol que cabe al SERNAC respecto de las obligaciones establecidas en los artículos 37 y 39 de la ley Nº 19.496. Hizo presente que el último plazo de cinco días ha sido objetado por el comercio, quien lo estima insuficiente y propone que sea de treinta días corridos, respecto de lo cual el SERNAC no tiene reparos.

El Honorable Senador señor Novoa destacó que la facultad de "fiscalizar" que se pretende asignar al SERNAC en la indicación, excede la que en la materia le reconoce el primer inciso del artículo 58. La indicación propone que el SERNAC diga qué se puede cobrar y qué no, transformándolo en una suerte de organismo fiscalizador múltiple, a diferencia de las instituciones fiscalizadoras, que tienen ámbitos específicos de actividad bajo su control. A ello se suma el hecho de que el SERNAC no podría cumplir esta tarea, tanto por falta de fiscalizadores como por la dificultad de requerir por oficio información a todos los establecimientos comerciales del país.

El Honorable Senador señor Gazmuri opinó que el concepto "fiscalizar" confunde la inteligencia del tema, porque el SERNAC no es un organismo fiscalizador, desde el momento que su tarea consiste en informar al público y denunciar las infracciones al tribunal. Entiende que se haya planteado esta materia, porque hay un debate público en el mercado sobre las tasas de interés que cobran los establecimientos comerciales.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor discrepó del Honorable Senador señor Novoa, por estimar que la facultad que se propone está en plena sintonía con el inciso primero del artículo 58. El mercado, en este punto, presenta una asimetría para los consumidores, por lo cual se requiere más información, puesto que, en esa medida, habrá mayor competencia. Hoy en día, no hay un plazo dentro del cual el proveedor deba entregar la información y se exponga a sanciones si no lo hace. Lo único nuevo es la determinación de tal plazo, que permitirá enfrentar el hecho de que, a veces, los proveedores no responden. El SERNAC puede aplicar multas si no recibe la información, pero como no existe plazo para entregarla, se le contesta que la están preparando.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

El Honorable Senador señor Novoa sostuvo que, si el problema es ése, lo que correspondería sería añadir en el inciso final de este artículo, donde se contempla la facultad del SERNAC de recabar información de los proveedores, el plazo máximo de que dispondrán para este efecto y la sanción a que se harán acreedores en caso de infracción.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor aceptó que, de esa manera, se solucionaría el problema que dio origen a esta indicación.

En consecuencia, la Comisión acordó acoger parcialmente la indicación en análisis, mediante la incorporación de sus dos últimas oraciones en el inciso final del artículo 58. Cabe consignar que la última de ellas fue modificada en lo que respecta al plazo mínimo que se extendió a treinta días.

-El acuerdo precedente fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.
---

letra e)

La indicación Nº 135, del Honorable Senador señor Canessa, y 136, del Honorable Senador señor Romero, coinciden en suprimir esta letra, que sustituye el inciso tercero del artículo 58.

El actual inciso tercero dispone que "La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor, a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, salvo para denunciar ante ellos las posibles infracciones.".

Por su parte, la redacción sustitutiva prevista en la letra e) establece: "La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de

1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101 del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.”

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor señaló que la nueva redacción de este inciso apunta a aclarar que las atribuciones del SERNAC subsisten frente a leyes especiales que también dan reglas sobre los consumidores.

La Comisión estimó impropio establecer que el SERNAC asumirá la defensa de los consumidores, porque ello podría entenderse en el sentido de que perseveraría en sus mismas alegaciones y acciones o excepciones. Consideró que, siguiendo los mismos conceptos previstos en la letra g) de este artículo 58, lo adecuado es autorizarlo para hacerse parte ante esos órganos jurisdiccionales.

Desde el punto de vista formal, también estimó preferible simplificar la redacción, a fin de expresar que la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas comunes o los que se señalan en esas leyes especiales.

-Por consiguiente, la Comisión, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis, rechazó en forma unánime las indicaciones Nºs. 135 y 136, y con igual quórum aprobó la nueva redacción del inciso tercero del artículo 58.

La indicación Nº 137, del Presidente de la República, agrega una letra nueva, que sustituye el inciso final del artículo 58.

El inciso final manifiesta que "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que les sean solicitados por escrito, y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público.".

La propuesta contenida en la indicación apunta a reemplazarlo por el siguiente: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, con relación al cumplimiento de las normas de la presente ley y en especial de la información básica comercial. En el ejercicio de esta obligación, el Servicio podrá solicitar a aquellos proveedores que reciben, para su venta,

bienes en consignación, los antecedentes financieros que estime necesarios para la adecuada protección de los consignantes.”.

El señor Director del Servicio Nacional del Consumidor expuso que la primera parte de esta norma reproduce la facultad vigente del Servicio en orden a recabar información. Se agrega la posibilidad de pedir información financiera en un caso específico, cual es el de los consignatarios, teniendo en cuenta lo ocurrido el año pasado con una casa comercial que recibía vehículos en consignación y defraudó a numerosas personas.

Afirmó que la propuesta únicamente pretende mantener la coherencia de la normativa sobre consumidores, toda vez que, en el caso de las ventas en consignación, tiene mucha importancia la solvencia de la empresa, puesto que se hace confianza en ella al depositar un bien en sus manos. Su capacidad financiera, por lo tanto, es parte de la información básica comercial que debe estar en conocimiento de los consumidores.

El Honorable Senador señor Novoa manifestó sus dudas sobre la fórmula que se plantea, no sólo considerando el elevado número de comerciantes consignatarios de toda especie de productos, sino las modalidades de divulgación que tendría la información recibida, la cual, de acuerdo a lo manifestado por el señor Director del SERNAC, consistiría fundamentalmente en la publicación de ella en la página web del Servicio.

Consideró que, si se sostiene que los antecedentes financieros de las empresas que intermedian bienes del público constituyen información básica comercial, es preferible decirlo así, derechamente, incorporando esta circunstancia en la definición que se contiene en el artículo 1º, número 3, de la ley que se modifica.

El señor Director de SERNAC aceptó esta sugerencia, proponiendo insertar, como segundo párrafo del aludido número 3, el siguiente: “Tratándose de proveedores que reciben bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera.“.

La Comisión acordó acoger la proposición anterior, agregando a continuación de las palabras “situación financiera“ la frase “incluídos los estados financieros, cuando corresponda“.

-La indicación Nº 137 fue aprobada, con modificaciones, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

La indicación Nº 138 formulada por el Honorable Senador señor Núñez, propone intercalar, a continuación del Nº 24), un número, nuevo, que agrega un Título VI, también nuevo, denominado "Fondo del Consumidor".

El Título propuesto consta de un artículo único que constituye el Fondo del Consumidor, señala su objetivo, distribución e integración; entrega su administración al Consejo de Promoción del Consumidor y regula el actuar del mismo órgano.

-Fue declarada inadmisible, por incidir en materias reservadas por mandato constitucional a la iniciativa privativa del Presidente de la República.

Nº 25)

Este número agrega un artículo 3º transitorio que dispone que las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley serán consideradas como asociaciones de consumidores para todos los efectos legales, permitiéndoles, en todo momento, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4º transitorio de la ley Nº 19.250.

La indicación Nº 139, del Honorable Senador señor Romero propone reemplazarlo por otro, que innova respecto del texto aprobado en general, en cuanto fija un plazo de noventa días para que las organizaciones de consumidores se adecuen al nuevo régimen.

-Fue rechazada, con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

La Comisión acordó incorporar un artículo 4º transitorio, nuevo, que difiere la entrada en vigencia de las nuevas normas contempladas por el artículo 17 y por las letras b), c) y e) del artículo 37 de la presente ley.

Al debatir el plazo, contado desde la publicación de la ley en el Diario Oficial, durante el cual debería diferirse la vigencia de las normas citadas, la unanimidad de los señores Senadores presentes consideró que debía ascender a un año, tratándose del artículo 17. Respecto de los literales b), c) y e) del artículo 37, la mayoría estimó que el plazo debía ser de dieciocho meses y el criterio disidente, correspondiente al Honorable Senador señor Lavandero, fue el de fijarlo en un año.

-En consecuencia, el acuerdo respecto al artículo 17 fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis y el correspondiente al artículo 37, por tres votos a favor, de los Honorables Senadores señores García, Novoa y Orpis y uno en contra, del Honorable Senador señor Lavandero.

Finalmente, la Comisión, teniendo en vista el considerable número de enmiendas que se introducen en la ley Nº 19.496 y la importancia de las mismas, coincidió con el planteamiento que hicieron los representantes del Ejecutivo, en orden a franquear la posibilidad de dictar un texto refundido, coordinado y sistematizado de ese cuerpo legal.

En consecuencia, por unanimidad, decidió incorporar un artículo 5º transitorio, en el cual se faculta al Presidente de la República para que, dentro del plazo de ciento ochenta días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

-Este acuerdo fue adoptado con el voto de los Honorables Senadores señores García, Lavandero, Novoa y Orpis.

MODIFICACIONES

En mérito de las consideraciones precedentemente expuestas, vuestra Comisión de Economía propone la aprobación de las siguientes modificaciones al proyecto de ley aprobado en general por el H. Senado:

Artículo único

Nº 1)

Letra a)

- En el número 1 que contiene, sustituir la frase "bienes muebles o inmuebles", así como los guiones (-) que la encierran, por la palabra "bienes. (Indicación Nº 1, 3x0)

- Insertar la siguiente letra b), nueva:

"b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".".
(Indicación Nº 2, 4x0)

Letra b)

- Pasa a ser letra c).

- Reemplazar su encabezamiento por el siguiente:

"c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- En el primer párrafo que contiene, suprimir la frase "la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección" y el punto y coma (;) que figura después del término "consumidor".
(Indicación Nº 3, 3x0)

- Además, agregar al final, en punto seguido (.), la oración "Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.".
(Indicación Nº 4, 3x0)

- Intercalar en el Nº 3 el siguiente párrafo segundo, nuevo:

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.".
(Indicación Nº 137, 4x0)

- En el segundo párrafo contenido en este literal, sustituir la frase "que representan riesgos", por "cuyo uso normal represente un riesgo".
(Indicación Nº 5, 4x0)

Letra c)

- Pasa a ser letra d).

- Sustituir la frase "determinantes para la formación del consentimiento", por "señaladas en el artículo 28".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra d)

- Suprimirla.
(Indicación Nº 6, 4x0)

Número 2)

Letra d)

Sustituirla por la siguiente:

"Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra e)

- Reemplazarla por la siguiente:

"e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y".
(Indicación Nº 12, 4x0)

Letra f)

- Agregar, antes del punto final (.), la siguiente oración: "con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas", precedida de una coma (,).
(Indicación Nº 19, 4x0)

Número 3)

- Sustituir las letras b) y c) del artículo 2º bis que contiene, por las siguientes:

"b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".
(Indicaciones Nºs 20 y 21, 4x0)

Número 5)

Artículo 3º bis

Letra a)

- Eliminarla.
(Indicación Nº 23, 4x0)

Letra b)

- Pasa a ser letra a).

- En el primer párrafo, Reemplazar la frase "reuniones masivas convocadas", por "reuniones convocadas o concertadas", y la frase "dentro de la misma reunión", por "dentro del mismo día de la reunión".

- En el segundo párrafo, sustituir la frase "en el inciso primero", por "en el encabezamiento",
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Letra c)

- Pasa a ser letra b).

- Intercalar, a continuación de la palabra "electrónicos,", la oración "y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos

o cualquier otra forma de comunicación a distancia". Además, suprimir la oración "el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa".
(Indicación Nº 24, 4x0)

- Consultar como párrafo segundo del literal b), el actual inciso cuarto, sin otra enmienda.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- El inciso segundo pasa a ser inciso tercero, remplazándose las palabras "este derecho", por la frase "el derecho consagrado en este artículo".
(Indicación Nº 25, 4x0)

- El inciso tercero pasa a ser inciso segundo, sustituyendo la palabra "proveedor", que figura al final del mismo, por la frase "consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero".
(Indicación Nº 27, 4x0)

Artículo 3º ter

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".
(Indicación Nº 29, 3x0)

Número 6)

- Reemplazar el artículo 5º que contiene, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".
(Indicaciones Nºs 31 y 32, 3x0)

Insertar el siguiente número 8), nuevo, modificándose consecuencialmente los restantes numerales del artículo:

"8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.".".
(Indicación Nº 34, 3x0, salvo el plazo de 3 años, que se aprobó 2x1)

Número 8)

- Pasa a ser número 9).

- Reemplazar el encabezado del literal c), por el siguiente: "Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas".

- Además, insertar la siguiente letra f), nueva:

"f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".
(Indicación Nº 35, 4x0)

Número 9)

- Pasa a ser número 10).

- Sustituir la letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".
(Artículo 121 del Reglamento, 3x0)

Insertar a continuación los números 11) y 12), nuevos, modificándose consecuencialmente los restantes numerales del artículo:

"11) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".
(Indicación Nº 33 y artículo 121 del Reglamento del Senado, 3x0)

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".".
(Indicación nueva, 4x0)

Número 10)

- Pasa a ser número 13).

- En el inciso primero del artículo 12 A que contiene, insertar la oración "y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia,", a continuación de la palabra "electrónicos,". Además, suprimir las palabras "física o electrónicamente", escritas a continuación del término "almacenarlos", y los vocablos "o guardarlos" que siguen a este último.
(Indicación Nº 39 y artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Número 11)

- Pasa a ser número 14).

- En el texto sustitutivo que contiene, cambiar las palabras "previo a", por "antes de".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Números 12) y 13)

- Pasan a ser números 15) y 16), respectivamente, sin otra enmienda.

Insertar a continuación el siguiente número 17), nuevo, modificándose consecuencialmente los restantes numerales del artículo:

"17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras "de modo legible", por la frase "de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros", e insértase la oración "Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.", antes de la oración "Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.".".
(Indicación Nº 41 y artículo 121 del Reglamento, 4x0, salvo el tamaño de la letra, aprobado 3x1)

Número 14)

- Pasa a ser número 18).

- Incorporar la siguiente letra a), nueva, pasando las actuales letras a) y b) a ser b) y c), respectivamente:

"a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.".".
(Indicaciones Nºs 42 y 43, 4x0)

Número 15)

- Pasa a ser número 19).

- En el inciso segundo del artículo 24 que contiene la letra a) de este número, sustituir la expresión "medios masivos de comunicación", por "medios de comunicación social". Además, insertar la preposición "de" entre las palabras "caso" y "que", el artículo "la" antes de la palabra "seguridad".

- Sustituir el inciso cuarto, contenido en la letra b), por el siguiente:

"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.".
(Artículo 121 del Reglamento, 3x0)

Número 16)

- Pasa a ser número 20).

- Sustituir el artículo 28 B que contiene, por el siguiente:

"Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario

pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.".
(Indicaciones Nºs 47 y 48, 4x0)

Número 17)

- Pasa a ser número 21).

Letra b)

- Reemplazar el inciso que contiene este literal, por el siguiente:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".
(Indicación Nº 50, 5x0)

Número 18)

- Pasa a ser número 22), sin otra enmienda.

Número 19)

- Pasa a ser número 23), sustituido por el siguiente:

"23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".".
(Indicaciones Nºs 51 y 52, 4x0)

Número 20)

- Pasa a ser número 24).

- En la letra a), reemplazar las palabras ""tres meses", por "treinta días hábiles".
(Indicación Nº 54, 4x0)

Número 21)

- Pasa a ser número 25), sin otra enmienda.

Número 22)

- Pasa a ser número 26).

Artículo 50

- En el inciso segundo, intercalar la forma verbal "hacer", antes del término "cesar"; sustituir la expresión "y/o" escrita a continuación de la palabra "consumidores", por una coma (,), y agregar al final, después del vocablo "perjuicios", la frase "o la reparación que corresponda".
(Indicación Nº 56, 5x0)

- En el inciso séptimo, intercalar luego del vocablo "indemnizaciones", la expresión "o reparaciones", y reemplazar la referencia al "párrafo 4º", por otra al "Párrafo 2º".
(Indicación Nº 59, 5x0)

Artículo 50 A

- En el inciso primero, sustituir la forma verbal "hubiere", por "hubiera".
(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

- En el inciso tercero, escribir una coma (,) después de la expresión "artículo 2º bis"; reemplazar las palabras "y a las acciones", que siguen a dicha expresión, por la oración "emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso", y agregar, después de la palabra "justicia", la frase "de acuerdo a las reglas generales", precedida de una coma (,).
(Indicación Nº 61, 5x0)

Artículos 50 B y 50 C

- Sustituirlos por los que siguen:

"Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.
(Indicación Nº 62, 5x0)

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.".
(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

Artículo 50 D

Suprimirlo
(Indicación Nº 64, 5x0)

Artículo 50 E

- Eliminarlo.
(Indicación Nº 67, 5x0)

Artículo 50 F

- Pasa a ser artículo 50 D, sustituido por el que sigue:

"Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.".
(Indicación Nº 69, 5x0)

Artículo 50 G

- Pasa a ser artículo 50 E, sustituyendo el inciso primero por el que sigue:

"Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.".
(Indicación Nº 70, 4x0)

- En el inciso segundo, reemplazar la frase "la responsabilidad civil solidaria", por "las responsabilidades penal y civil solidaria".
(Indicación Nº 71, 4x0)

Artículo 50 H

- Pasa a ser artículo 50 F.

- Reemplazar la frase "bienes causantes de un daño", por "bienes susceptibles de causar un daño.
(Indicación Nº 72, 4x0)

- Además, sustituir las formas verbales "tomare", "estimare", "fuese" y "fueren", por "tomara", "estimara", "fuera" y "fueran".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 50 I

- Pasa a ser artículo 50 G, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.".
(Artículo 121 del Reglamento, 5x0)

Párrafos 2º y 3º, artículos 51 a 52

- Suprimirlos.
(Indicación Nº 74, 4x0)

Párrafo 4º
De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

- Reemplazar este epígrafe por el siguiente:

"Párrafo 2º
Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores".
(Indicación Nº 75, 4x0)

Nº 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad

- Suprimir este epígrafe.
(Indicación Nº 77, 4x0).

Artículo 53

- Pasa a ser artículo 51, sustituido por siguiente:

"Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.
(Indicación Nº 78, 4x0)

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.
(Indicaciones Nºs 81, 82, 83 y 84, 4x0).

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.
(Indicación Nº 85, 4x0)

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.
(Indicación Nº 86, 4x0)

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.
(Indicación Nº 87, 4x0)

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.
(Indicación Nº 89, 4x0)

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 53 A

- Pasa a ser artículo 52, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la

industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.
(Indicaciones Nºs 93, 94, 95, 96 y 101, 4x0)

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.".
(Indicación Nº 98, 4x0)

Artículo 53 B

- Pasa a ser artículo 53, sustituido por el siguiente:

"Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.
(Artículo 121 del Reglamento e indicación Nº 104, 4x0)

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.
(Indicación Nº 105, 4x0)

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.
(Indicación Nº 106, 4x0)

Artículo 53 C

- Suprimirlo.
(Indicaciones Nºs 107 y 108, 4x0)

Artículo 53 D

- Eliminarlo.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- Intercalar los siguientes artículos, nuevos:

"Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordena la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.
(Indicación Nº 109, 4x0)

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.".
(Indicación Nº 110, 4x0)

Artículo 53 E

- Pasa a ser artículo 53 C, reemplazado por el que sigue:

"Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
(Indicación Nº 112, 4x0)

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.
(Indicación Nº 114, 4x0)

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.
(Indicación Nº 116, 4x0)

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos.".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 53 F

- Suprimirlo.
(Indicación Nº 117, 4x0)

Artículo 53 G

- Eliminarlo.
(Indicación Nº 118, 4x0)

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

- Suprimir este epígrafe.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Artículo 54

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 A

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 B

- Sustituirlo por el que sigue:

"Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 C

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del

mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 D

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 E

- Reemplazarlo por el que sigue:

"Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado."
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 F

- Reemplazarlo por el siguiente:

"Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las

indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículo 54 G

- Sustituirlo por el siguiente:

"Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.".
(Indicación Nº 121, 4x0)

Artículos 54 H a 54 L

- Suprimirlos.
(Indicación Nº 121, 4x0)

Número 23

Letra e)

- Reemplazarla por la siguiente:

"e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo primero de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".
(Indicaciones Nºs 134 y 137, 4x0)

Letra h)

-Suprimirla.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

Número 25

- Sustituir su encabezamiento por el siguiente:

"25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:"
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

- Añadir los artículos que siguen:

"Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, dieciocho meses después de la misma fecha.".

(Artículo 121 del Reglamento, 4x0, excepto respecto del plazo en el caso del artículo 37, aprobado 3x1)

Artículo 5º.- Se faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En virtud de las modificaciones anteriores, el proyecto de ley queda como sigue

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.".

b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".

c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase: "entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en

forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados, con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas.".

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

"Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objeto por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”.

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

“Artículo 5º.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

“Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.”.

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.".

9) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas:

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso segundo, nuevo, al artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente: "antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.".

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.".

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

"Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas

en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, e insértase la oración “Las demás características gráficas serán establecidas por el reglamento que se dicte al efecto.”, antes de la oración “Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.”.

18) En el artículo 21:

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios

que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”.

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o

electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.".

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos

impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.”.

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

“Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.”.

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

“TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el Párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente

funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores, por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar un daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2º
Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio

Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse

individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

a) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

b) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordena la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró

el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.".

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

23) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f), g) y h), nuevas:

"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”.

e) Sustitúyense los incisos tercero y final por los siguientes:

“La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado por el decreto Nº 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo primero de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.”.

24) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

“Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.”.

25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

“Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo,

adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.

Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, dieciocho meses después de la misma fecha.

Artículo 5º.- Se faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.”.

Acordado en sesiones de fechas 9 y 16 de diciembre de 2003 y 13 de enero y 2 de marzo de 2004, con asistencia de los HH. Senadores señores Jovino Novoa Vásquez (Presidente), José García Ruminot, Jaime Gazmuri Mujica, Jorge Lavandero Illanes y Jaime Orpis Bouchon.

Sala de la Comisión, 16 de marzo de 2004.

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario de la Comisión

RESEÑA

SEGUNDO INFORME COMISIÓN ECONOMÍA

I.- BOLETIN Nº: 2.787-03

II.- MATERIA: Proyecto de ley que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- ORIGEN: Mensaje.

IV.- TRAMITE CONSTITUCIONAL: Segundo.

V.- APROBACION POR LA CAMARA DE DIPUTADOS: Fue aprobado el 13 de mayo de 2003, por unanimidad, con excepción de los artículos 8º y 53 E, que lo fueron por mayoría. El Senado lo aprobó en general el 9 de julio de 2003.

VI.- INICIO TRAMITACION EN EL SENADO: 14 de mayo de 2003.

VII.- TRAMITE REGLAMENTARIO: Segundo Informe.

VIII.- URGENCIA: Suma.

IX.- LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:
Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
D.S. Nº 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior
D.L. Nº 2.757, de 1979, sobre asociaciones gremiales
D.L: Nº 211, 1973, sobre defensa de la libre competencia
Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469
D.F.L. Nº 2, de 1959, sobre Plan Habitacional
Ley Nº 19.250, artículo 4º transitorio, sobre adecuación de estatutos de asociaciones.

X.- ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISION: El proyecto consta de un artículo único permanente, que se desglosa en de veinticinco numerales.

XI.- PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISION:
ampliar los espacios de protección a los consumidores
estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado
fortalecer el funcionamiento de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos
respetar la autorregulación como mecanismo de solución de problemas
fortalecer la participación ciudadana en este ámbito

Para ello, el proyecto:

extiende la regulación a todos los actos de consumo

consagra la defensa de intereses colectivos y difusos
simplifica los procedimientos
incentiva el arbitraje para la solución de conflictos
asimila las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales
consagra el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato dentro de un plazo, sin expresión de causa
otorga protección al consumidor en los contratos de adhesión y fija una causal genérica de cláusula abusiva
aumenta las multas por infracción a las disposiciones de la ley
establece un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación y mejora el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.
establece un fondo concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

XII.- NORMAS DE QUORUM ESPECIAL:

Los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en diversos numerales del artículo único del proyecto, inciden en la organización y atribuciones de los tribunales, materia que debe ser regulada por medio de una ley orgánica constitucional y, como consecuencia de ello, deberán ser aprobadas, modificadas o derogadas con el voto de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

XIII.- ACUERDOS:
Indicación Nº 1: Aprobada 3x0
Indicación Nº 2: Aprobada 4x0
Indicación Nº 3: Aprobada 4x0
Indicación Nº 4: Aprobada 4x0
Indicación Nº 5: Aprobada 4x0
Indicación Nº 6: Aprobada 4x0
Indicación Nº 7: Rechazada 4x0
Indicación Nº 8: Rechazada 4x0
Indicación Nº 9: Rechazada 4x0
Indicación Nº 10: Rechazada 4x0
Indicación Nº 11: Rechazada 4x0
Indicación Nº 12: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 13: Rechazada 4x0
Indicación Nº 14: Rechazada 4x0
Indicación Nº 15: Rechazada 4x0
Indicación Nº 16: Rechazada 4x0
Indicación Nº 17: Rechazada 4x0
Indicación Nº 18: Rechazada 4x0
Indicación Nº 19 : Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 20: Rechazada 4x0
Indicación Nº 21: Rechazada 4x0
Indicación Nº 22: Rechazada 4x0

Indicación Nº 23 : Aprobada 4x0
Indicación Nº 24 : Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 25 : Aprobada 4x0
Indicación Nº 26: Rechazada 4x0
Indicación Nº 27: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 28: Rechazada 4x0
Indicación Nº 29 : Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación Nº 30: Rechazada 3x0
Indicación Nº 31: Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación Nº 32: Aprobada 3x0
Indicación Nº 33: Aprobada con modificaciones 3x0
Indicación Nº 34: Aprobada con modificaciones 3x0, salvo plazo para cómputo de reincidencia, aprobado 2x1
Indicación Nº 35: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 36: Rechazada 3x0
Indicación Nº 37: Rechazada 3x0
Indicación Nº 38: Inadmisible
Indicación Nº 39: Aprobada 4x0
Indicación Nº 40: Rechazada 4x0
Indicación Nº 41: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 42: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 43: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 44: Rechazada 3x0
Indicación Nº 45: Rechazada 3x0
Indicación Nº 46: Rechazada 3x0
Indicación Nº 47: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 48: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 49: Rechazada 5x0
Indicación Nº 50: Aprobada 5x0
Indicación Nº 51: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 52: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 53: Rechazada 5x0
Indicación Nº 54: Aprobada 5x0
Indicación Nº 55: Rechazada 5x0
Indicación Nº 56: Aprobada 5x0
Indicación Nº 57: Rechazada 5x0
Indicación Nº 58: Rechazada 5x0
Indicación Nº 59: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 60: Rechazada 5x0
Indicación Nº 61: Aprobada 5x0
Indicación Nº 62: Aprobada con modificaciones 5x0
Indicación Nº 63: Rechazada 5x0
Indicación Nº 64: Aprobada 5x0
Indicación Nº 65: Rechazada 5x0
Indicación Nº 66: Rechazada 5x0
Indicación Nº 67: Aprobada 5x0

Indicación Nº 68: Rechazada 5x0
Indicación Nº 69: Aprobada 5x0
Indicación Nº 70: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 71: Aprobada 4x0
Indicación Nº 72: Aprobada 4x0
Indicación Nº 73: Rechazada 5x0
Indicación Nº 74: Aprobada 4x0
Indicación Nº 75: Aprobada 4x0
Indicación Nº 76: Rechazada 4x0
Indicación Nº 77: Aprobada 4x0
Indicación Nº 78: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 79: Rechazada 4x0
Indicación Nº 80: Rechazada 4x0
Indicación Nº 81: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 82: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 83: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 84: Aprobada 4x0
Indicación Nº 85: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 86: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 87: Aprobada 4x0
Indicación Nº 88: Aprobada 4x0
Indicación Nº 89: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 90: Rechazada 4x0
Indicación Nº 91: Rechazada 4x0
Indicación Nº 92: Rechazada 4x0
Indicación Nº 93: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 94: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 95: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 96: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 97: Rechazada 4x0
Indicación Nº 98: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 99: Rechazada 4x0
Indicación Nº 100: Rechazada 4x0
Indicación Nº 101: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 102: Rechazada 4x0
Indicación Nº 103: Rechazada 4x0
Indicación Nº 104: Aprobada 4x0
Indicación Nº 105: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 106: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 107: Aprobada 4x0
Indicación Nº 108: Aprobada 4x0
Indicación Nº 109: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 110: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 111: Rechazada 4x0
Indicación Nº 112: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 113: Rechazada 4x0

Indicación Nº 114: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 115: Rechazada 4x0
Indicación Nº 116: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 117: Aprobada 4x0
Indicación Nº 118: Aprobada 4x0
Indicación Nº 119: Rechazada 4x0
Indicación Nº 120: Rechazada 4x0
Indicación Nº 121: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 122: Rechazada 4x0
Indicación Nº 123: Rechazada 4x0
Indicación Nº 124: Rechazada 4x0
Indicación Nº 125: Rechazada 4x0
Indicación Nº 126: Rechazada 4x0
Indicación Nº 127: Rechazada 4x0
Indicación Nº 128: Rechazada 4x0
Indicación Nº 129: Rechazada 4x0
Indicación Nº 130: Rechazada 4x0
Indicación Nº 131: Rechazada 4x0
Indicación Nº 132: Rechazada 4x0
Indicación Nº 133: Rechazada 4x0
Indicación Nº 134: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 135: Rechazada 4x0
Indicación Nº 136: Rechazada 4x0
Indicación Nº 137: Aprobada con modificaciones 4x0
Indicación Nº 138: Inadmisible
Indicación Nº 139: Rechazada 4x0

FERNANDO SOFFIA CONTRERAS
Secretario

Valparaíso, 16 de marzo de 2004

INDICE

	Página
Discusión Particular	2
Modificaciones	79
Texto del proyecto de ley	106

Reseña 134

Indice 139

2.5. Primer Informe Comisión de Hacienda

Senado. Fecha 16 de abril, 2004. Cuenta en Sesión 51, Legislatura 350.

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

BOLETÍN N°2.787-03

_____

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de presentaros su informe sobre el proyecto de ley de la referencia, iniciado por un Mensaje de Su Excelencia el Presidente de la República, con urgencia calificada de "suma".

A una o más de las sesiones en que se trató el proyecto asistieron, además de sus miembros, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, don Alberto Undurraga; el Director Regional Metropolitano, don José Roa, y los Asesores Jurídicos de dicho Servicio, señores Rodrigo Araya, Luis Jerez y Mauricio Zelada.

Concurrieron, asimismo, especialmente invitados a exponer su opinión sobre la iniciativa, el Primer Vicepresidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, señor Felipe Lira; el Gerente de Estudios, señor Luis Díaz, y la Fiscal de dicha entidad, señora Paula Silva.

- - -

El proyecto de ley en estudio fue analizado previamente por la Comisión de Economía.

En lo relativo a las normas de quórum especial, la Comisión de Hacienda se remite a lo consignado en el segundo informe de la Comisión de Economía.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento del Senado, cabe dejar constancia de lo siguiente:

I.- Indicaciones aprobadas con modificaciones: número 34 y la indicación nueva del Ejecutivo al numeral 12), que incorporó el artículo 11 bis.

II.- Indicaciones rechazadas: número 44.

Cabe hacer presente que esta constancia es complementaria del cuadro reglamentario contenido en el segundo informe de la Comisión de Economía.

- - -

Vuestra Comisión de Hacienda se pronunció sobre los números 8); 12); 19), letra a); 25), letra b), y 29), artículo 4º transitorio, contenidos en el artículo único del proyecto, en los términos en que fueron aprobados por la Comisión de Economía, como reglamentariamente corresponde.

DISCUSIÓN

Al darse inicio al análisis de la iniciativa, el Director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se refirió al artículo 11 bis, contenido en el numeral 12 del artículo único del proyecto, que crea un Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las asociaciones de consumidores.

Explicó que el sentido del Fondo es corregir, desde el punto de vista microeconómico, el hecho de que, desde la oferta, los intereses están concentrados, y por ende se asocian, mientras que por el lado de la demanda los intereses están muy dispersos y, por lo tanto, no se asocian.

Asimismo, sostuvo, la creación de un fondo y la posibilidad de que asociaciones de consumidores realicen labores de promoción de los derechos y deberes de los consumidores, hace más eficiente que llegue a todo Chile la educación al respecto. Destacó que SERNAC es un organismo del Estado, con las rigideces propias de este tipo de servicios, y no tiene oficinas en todas las localidades del país, por lo que la existencia del Fondo permite la expansión a más consumidores.

Mencionó que el Fondo se financia con el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y con donaciones que efectúan entidades sin fines de lucro, nacionales e internacionales. Sobre el particular, enfatizó que un reglamento deberá establecer la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las asociaciones de consumidores y de la gestión del Fondo.

Precisó que año a año se analizará, en la Ley de Presupuestos, el monto de recursos que se le asignará al Fondo, canalizados por vía del Servicio Nacional del Consumidor de manera de analizar en su conjunto la cantidad de dinero que el Estado de Chile destina a la protección del consumidor.

Los representantes de la Cámara Nacional de Comercio manifestaron su oposición al artículo 11 bis contenido en el número 12 del artículo único permanente del proyecto, en virtud de las siguientes consideraciones:

- Constituye un incentivo a la sobre expansión de asociaciones de consumidores, proveyendo el Estado directamente a su financiamiento mediante una asignación del presupuesto fiscal.

- Establece una discriminación positiva en favor de este tipo de organizaciones, en desmedro de otras igualmente necesitadas de financiamiento para sus actividades.

- Es un estímulo directo a la conflictividad y litigación, ya que las asociaciones de consumidores tienen entre sus fines la de llevar adelante los juicios de intereses difusos y colectivos, los que podrían ser financiados con este fondo.

- Resta recursos al SERNAC para sus objetivos propios.

- Su operación queda sujeta a un reglamento en cual el SERNAC probablemente tendrá injerencia.

Hicieron presente que les preocupa especialmente la creación de un fondo nacional concursable para financiar a las asociaciones gremiales, ya que, a juicio de la entidad, de aprobarse esta idea el Estado estaría solventando directamente a una de las partes e incentivando los juicios por intereses colectivos y difusos cuyos principales promotores serán las asociaciones de consumidores.

Expresaron que el gremio ha señalado en múltiples oportunidades la inconveniencia de introducir en Chile este tipo de juicios, que sólo conducirán a la llamada "industria del litigio" en contra de grandes empresas, situación que ha resultado un inescrupuloso negocio en otros países.

Observaron que con el fondo concursable se pretende establecer un incentivo artificial a la formación de asociaciones de consumidores, proveyendo el Estado directamente a su financiamiento mediante una asignación del presupuesto fiscal, otorgando, además, al SERNAC directa injerencia en el destino de los fondos.

Señalaron que la disposición constituye una señal errónea del Estado en materia de políticas públicas y un incentivo perverso para la economía, al fomentar que particulares persigan a la industria.

Mencionaron, en cuanto a experiencias internacionales al respecto, que en Europa, sólo Alemania, España, Francia y el Reino Unido, países con realidades que difieren mucho de la chilena, subvencionan parcial o completamente a las asociaciones de consumidores, mientras que Finlandia, Irlanda, Suecia y Suiza no lo hacen, aunque incentivan la participación de esas asociaciones en materias legislativas o de consultas, que es donde la Cámara cree que debieran focalizarse los recursos.

Subrayaron que la norma constituiría una violación al principio de igualdad ante la ley, ya que se pretende que el Estado provea ayuda directa a asociaciones de consumidores, en circunstancias que existen múltiples asociaciones civiles con finalidades igualmente loables y nobles y, tal vez, más urgentes.

Sostuvieron que es inadmisible que el Estado financie de manera directa o indirecta a asociaciones de consumidores, ya que bajo esa premisa también debiera financiar a fundaciones u otras entidades sin fines de lucro.

Destacaron que tanto el SERNAC como las asociaciones de consumidores tienen entre sus objetivos fines educativos y de difusión de los derechos del consumidor, por lo que cabe preguntarse qué tipo de actividades son las que se quiere incentivar mediante este mecanismo. Enfatizaron que si el Gobierno quiere destinar mayores fondos al SERNAC, lo apropiado es que se asignen en forma directa.

La Honorable Senadora señora Matthei manifestó su preocupación por el tratamiento que recibirá la simetría en la capacidad de hacer daño, porque las asociaciones de consumidores pueden provocar grandes perjuicios por la amenaza de publicidad negativa por intermedio de la prensa.

El Director del SERNAC informó que durante la tramitación legislativa de la iniciativa se incorporaron diversos resguardos, para no repetir malas experiencias de otros países:

- Para efectos indemnizatorios, debe existir vínculo contractual y daño efectivo.

- Admisibilidad previa al juicio: un tribunal debe declarar que se trata de un caso colectivo. La admisibilidad es contenciosa y de doble instancia.

- El daño moral queda fuera del procedimiento colectivo.

- Se aumentan las multas por denuncias temerarias, de 50 UTM a 200 UTM.

- Los directores de asociaciones de consumidores que incurran en denuncias temerarias responden solidariamente si han actuado sin aprobación de la Asamblea.

- Se sanciona con cancelación de la personalidad jurídica a las asociaciones de consumidores que incurran reiteradamente en denuncias temerarias que generen casos de acción colectiva.

- Se establece una sanción para el abogado que ha patrocinado la demanda y será el tribunal el que fije los honorarios de los abogados patrocinantes.

Respondiendo una pregunta del Honorable Senador señor Boeninger, el Director del SERNAC informó que está excluido del proyecto lo relativo a las prestaciones médicas y a la calidad de éstas.

La Honorable Senadora señora Matthei consultó si las asociaciones de consumidores podrían demandar al Fisco. El Director del SERNAC respondió que en lo que diga relación con protección al consumidor, sí es posible. Recordó que lo que determina si existe relación de consumo es que haya un bien ofrecido por proveedores y un precio de por medio. Si se reúnen esas condiciones, se puede proceder contra el Fisco.

- - -

Artículo único

Introduce diversas enmiendas en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Número 8)

Sustituye el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.".

Este numeral fue incorporado en el segundo informe de la Comisión de Economía, que aprobó, con enmiendas, la indicación número 34, del Honorable

Senador señor Romero, que reemplaza el artículo 7º de la ley Nº 19.466. Dicha indicación agrega a las causales de disolución señaladas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, la sentencia judicial. El segundo inciso del precepto propuesto en la indicación establece que la reincidencia de una asociación de consumidores en una conducta calificada como temeraria causará la cancelación automática de su personalidad jurídica.

La Honorable Senadora señora Matthei hizo notar la conveniencia de consagrar, en la norma aprobada en el segundo informe, una sanción para los directores de las organizaciones de consumidores disueltas por sentencia judicial, con el objetivo de evitar que una vez disuelta una asociación constituyeran de inmediato otra, idea que fue acogida por los restantes miembros de la Comisión. Al efecto, se agregó al artículo 7º un inciso final, que dispone que los directores de las asociaciones de consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones, durante el período de dos años.

- La Comisión aprobó el número 8) con enmiendas, de la forma que se consigna en su oportunidad. El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Boeninger, Foxley y García.

Número 12)

Incorpora, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

Este numeral fue introducido en el segundo informe de la Comisión de Economía, en virtud de la aprobación de una nueva indicación planteada por S.E. el Presidente de la República, dentro de un término especial.

El Honorable Senador señor García manifestó su opinión contraria al uso de recursos fiscales para el financiamiento de litigios iniciados por las asociaciones de consumidores, y observó que el Fondo debiera destinarse a actividades de difusión, información y educación de los consumidores y no a solventar los gastos derivados de un juicio. Ello es imprescindible para evitar la presión que pudiera ejercerse sobre el Fisco con la finalidad de que otorgue recursos a las asociaciones de consumidores para contratar determinados abogados y litigar contra ciertas empresas.

Los integrantes de la Comisión concordaron con la inquietud planteada por el Honorable Senador señor García y el Director del SERNAC, por su parte, señaló que le parecía razonable acotar la disposición, porque lo fundamental para el Ejecutivo es la posibilidad de contar con recursos para expandir la información sobre los derechos de los consumidores. El Honorable Senador señor Boeninger sugirió agregar una limitación al final del inciso primero.

En virtud de lo expuesto, se resolvió incorporar, al inciso primero del artículo 11 bis, una limitación en cuanto a que, con el Fondo, las asociaciones de consumidores no podrán financiar la representación y el ejercicio de las acciones de defensa de los consumidores que les hubieran otorgado el respectivo mandato, ni tampoco la representación del interés individual o colectivo de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas.

- La Comisión aprobó, con enmiendas, en la forma que se consigna en su oportunidad, el artículo 11 bis introducido por la nueva indicación del Ejecutivo. El acuerdo fue adoptado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores Boeninger, Foxley y García.

Número 19)

Letra a)

El numeral 19) introduce modificaciones en el artículo 24 de la ley Nº 19.496, que impone multa de 50 unidades tributarias mensuales como sanción a las infracciones al mismo cuerpo normativo, a menos que se les señale una pena diversa.

El inciso segundo sanciona la publicidad falsa difundida por medios de comunicación masiva con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

El inciso tercero faculta al tribunal para elevar las multas al doble en caso de reincidencia y define la reincidencia señalando que se entenderá que hay tal cuando el proveedor sea sancionado por infracciones a la ley de protección a los derechos de los consumidores dos o más veces en el mismo año calendario.

Finalmente, el inciso cuarto indica que al momento de aplicar las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor.

El literal a) del proyecto aprobado en general eleva la multa por publicidad falsa o engañosa difundida por medios masivos de comunicación a 750 unidades tributarias mensuales y a 1.000 unidades tributarias mensuales, si la publicidad incide en productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

En este literal incide la indicación número 44, del Honorable Senador señor Romero, que propone rebajar, en el inciso segundo propuesto, las multas con que se sanciona al infractor por publicidad engañosa a 500 y 750 unidades tributarias mensuales, respectivamente.

- Fue rechazada, con el voto de los Honorables Senadores señora Matthei y señores Boeninger, Foxley y García.

Con la misma votación, la Comisión aprobó la letra a) del número 19), en los mismos términos en que lo había hecho la Comisión de Economía.

Número 25)

Letra b)

El literal b) reemplaza, en el inciso tercero del artículo 45, la palabra "doscientas" por la cifra "750".

El artículo 45 se refiere, en su inciso primero, a los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes y a las advertencias que deben incorporarse en los mismos para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En su inciso segundo, trata las medidas de seguridad que corresponde adoptar en lo relativo a la prestación de servicios riesgosos.

Su inciso tercero sanciona con multa de hasta doscientas unidades tributarias mensuales el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes.

- La Comisión aprobó la letra b) del número 25 por la unanimidad de sus miembros presentes, Honorables Senadores señora Matthei y señores Boeninger, Foxley y García.

Número 29)

Artículo 4º transitorio

Dispone que las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, dieciocho meses después de la misma fecha.

El artículo 37 establece la información que debe ponerse a disposición del consumidor en toda operación de consumo en que se conceda crédito.

El Honorable Senador señor Ominami propuso reemplazar el plazo de dieciocho meses por doce meses.

El Director del SERNAC hizo presente que de acuerdo al artículo 37, la tasa de interés que se aplique a cada operación deberá señalarse en la boleta o comprobante de cada transacción y deberán informarse, además, los costos adicionales distintos a la tasa de interés, que se detallan en la disposición. Explicó que el sentido de la norma es evitar judicializar el tema de qué es interés y qué no lo es.

Expresó que la aplicación de la norma requiere un plazo de implementación, dado que es necesario, por ejemplo, efectuar cambios en los programas computacionales y que el comercio ha hecho ver que la forma en que se calcula la tasa máxima convencional no considera en el muestreo sus datos y es, por ende, restrictiva para su negocio, destacando que el plazo que se otorga tiene también por finalidad dar un tiempo para que se resuelva ese tema en la discusión parlamentaria de los proyectos que se refieren a la tasa de interés máximo convencional.

El Honorable Senador señor Foxley coincidió con la conveniencia de rebajar de dieciocho a doce meses el plazo que se confiere en el artículo 4º transitorio. Sostuvo que la presentación en forma explícita de los

costos no debiera considerarse perjudicial, porque es muy importante para la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

La Honorable Senadora señora Matthei estimó de gran importancia explicitar los costos asociados a una operación de consumo, porque ello contribuye a la competitividad de la industria. En lo referente a la tasa de interés máximo convencional, apuntó la necesidad de tomar en cuenta los montos de los créditos, fijando tasas diferenciadas por tramo, ya que los costos fijos asociados inciden más en las operaciones de crédito de poca entidad. Subrayó que si se concluyera que la tasa de interés máximo convencional resulta inaplicable en casas comerciales que operan con montos de crédito muy pequeños y ello se ligara a una regulación acerca de sobre endeudamiento, podría prorrogarse el plazo. Comunicó que si bien el plazo de dieciocho o doce meses se refiere sólo a publicidad ella se abstendría en la materia, ya que su bancada es contraria a la reducción del plazo.

El Honorable Senador señor Boeninger opinó que, por una parte el plazo de doce meses sugerido por el Honorable Senador señor Ominami es suficiente para permitir la adecuación de las casas comerciales a las exigencias que impone el artículo 37 y que, por otra, sería inconveniente extender el plazo hasta una fecha cercana a las elecciones presidenciales, por las presiones que se pueden ejercer en la materia.

El Honorable Senador señor García señaló su complacencia porque exista la voluntad de legislar acerca de la tasa de interés máximo convencional, que a su juicio debe ser distinta según el riesgo que representa cada operación. Asimismo, destacó, si se dan facilidades al crédito formal, se reducen las "financieras" al margen de la ley y los prestamistas. Anunció que votaría por el plazo de dieciocho meses propuesto por la Comisión de Economía en su segundo informe, para mantener su votación en dicha Comisión, de la cual es integrante, y que debatió latamente ese punto.

- El artículo 4º transitorio fue aprobado, con la enmienda propuesta por el Honorable Senador señor Ominami, por tres votos a favor, uno en contra y una abstención. Votaron a favor los Honorables Senadores señores Boeninger, Foxley y Ominami. El Honorable Senador señor García votó en contra. Se abstuvo la Honorable Senadora señora Matthei.

- - -

FINANCIAMIENTO

El Informe Financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de fecha 31 de marzo de 2004, señala que la iniciativa legal crea, en el artículo 11 bis, un Fondo Concursable

destinado al financiamiento de asociaciones de consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley. Agrega que "El Fondo tiene como objetivo financiar las actividades propias de las Asociaciones de Consumidores, en el marco del presupuesto total del Estado en protección al consumidor.".

El aludido documento concluye afirmando que "El financiamiento de dicho Fondo se proveerá con los recursos que anualmente se asignen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor.".

En consecuencia, las normas del proyecto no producirán desequilibrios presupuestarios ni incidirán negativamente en la economía del país.

- - -

MODIFICACIONES

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de proponeros la aprobación del proyecto de ley en informe, con las siguientes modificaciones:

Artículo único

Número 8)

Agregar el siguiente inciso tercero al artículo 7º contenido en este numeral:

"Los directores de las asociaciones de consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".
(Unanimidad 4x0, indicación número 34 y artículo 121 del Reglamento).

Número 12)

Reemplazar por una coma (,) el punto y aparte (.) del primer inciso del artículo 11 bis que propone este numeral, y agregar la siguiente frase final:

"con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.".
(Unanimidad 4x0, indicación nueva del Ejecutivo).

Número 29)

Artículo 4º transitorio

Reemplazar la palabra “dieciocho” por el vocablo “doce”.
(Mayoría 3 x 1 en contra x 1 abstención).

- - -

TEXTO DEL PROYECTO DE LEY

En virtud de las modificaciones que se han señalado, el proyecto de ley quedaría como sigue:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

“1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.”.

b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

“No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.”.

c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la

garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase: "entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27, y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados, con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas.".

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

"Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién

efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.”.

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

“Artículo 5º.- Se entenderá por asociación de consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.”.

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

“Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.”.

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

“Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de

consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las asociaciones de consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".

9) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la letra "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas:

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, al artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos*, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.*

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente: "antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.".

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.".

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

"Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros.”.

18) En el artículo 21:

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará

incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”.

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o

electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”.

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

“No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.”.

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: “, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

“b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción y deberá incluir todos los pagos que el consumidor deba hacer al acreedor, con la sola excepción de lo señalado en la letra siguiente;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor;”.

c) Elimínase la conjunción “y” escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

“e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y”.

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el Párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores, por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2º

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra

pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es

declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró

el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.".

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

27) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f) y g), nuevas:

"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”.

e) Sustitúyense los incisos tercero y final por los siguientes:

“La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.
(Artículo 121 del Reglamento, 4x0)

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado por el decreto Nº 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo primero de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.”.

28) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

“Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.”.

29) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

“Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo,

adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.

Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, *doce* meses después de la misma fecha.

Artículo 5º.- Se faculta al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.”.”.

- - -

Acordado en sesiones de fecha 31 de marzo y 14 de abril de 2004, con asistencia de los Honorables Senadores señor Alejandro Foxley Rioseco (Presidente), señora Evelyn Matthei Fornet y señores Edgardo Boeninger Kausel, José García Ruminot y Carlos Ominami Pascual.

Sala de la Comisión, a 16 de abril de 2004.

ROBERTO BUSTOS LATORRE
Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.
(Boletín Nº: 2.787-03)

PRIMER INFORME COMISIÓN HACIENDA

I. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:

Ampliar los espacios de protección a los consumidores.
Estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado.
Fortalecer el funcionamiento de la economía mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos.
Respetar la autorregulación como mecanismo de solución de problemas.
Fortalecer la participación ciudadana en este ámbito.

Para ello, el proyecto:

Extiende la regulación a todos los actos de consumo.
Consagra la defensa de intereses colectivos y difusos.
Simplifica los procedimientos.
Incentiva el arbitraje para la solución de conflictos.
Asimila las asociaciones de consumidores a las asociaciones gremiales.
Consagra el derecho de retracto, esto es, el que tiene el consumidor para desistir del contrato dentro de un plazo, sin expresión de causa.
Otorga protección al consumidor en los contratos de adhesión y fija una causal genérica de cláusula abusiva.
Aumenta las multas por infracción a las disposiciones de la ley.
Establece un período de garantía de tres meses en los servicios de reparación.
Mejora el acceso a la información de que dispondrán los consumidores.
Establece un fondo concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las asociaciones de consumidores desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos.

ACUERDOS: los que se señalan a continuación:

Indicación Nº 34: aprobada por unanimidad 4x0.
Indicación nueva del Ejecutivo: aprobada por unanimidad 4x0.
Indicación Nº 44: rechazada por unanimidad 4x0.

Se deja constancia de que los acuerdos de la Comisión fueron adoptados por la unanimidad de sus miembros presentes (4x0), con excepción de la aprobación del artículo 4º transitorio, que fue acordada por mayoría de tres votos x 1 en contra x 1 abstención.

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: consta de un artículo único permanente, que se desglosa en veintinueve numerales.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en diversos numerales del artículo único del proyecto, inciden en la organización y atribuciones de los

tribunales, materia que debe ser regulada por medio de una ley orgánica constitucional y, como consecuencia de ello, deberán ser aprobadas, modificadas o derogadas con el voto de las cuatro séptimas partes de los Senadores en ejercicio.

V. URGENCIA: "suma".

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mensaje de Su Excelencia el señor Presidente de la República.

TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo trámite.

VIII. APROBACIÓN EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS: fue aprobado el 13 de mayo de 2003, por unanimidad, con excepción de los artículos 8º y 53 E, que lo fueron por mayoría.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 14 de mayo de 2003.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: informe de la Comisión de Hacienda.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores
D.S. Nº 229, de Economía, de 2002, reglamento de la anterior
D.L. Nº 2.757, de 1979, sobre asociaciones gremiales
D.L: Nº 211, de 1973, sobre defensa de la libre competencia
Código de Procedimiento Civil, artículos 16 y 469
D.F.L. Nº 2, de 1959, sobre Plan Habitacional
Ley Nº 19.250, artículo 4º transitorio, sobre adecuación de estatutos de asociaciones.

Valparaíso, a 16 de abril de 2004.

Roberto Bustos Latorre
Secretario

OFICIO DE CORTE SUPREMA

2.6. Oficio de Corte Suprema a Cámara Revisora

Oficio de Corte Suprema. Remite opinión solicitada. Fecha 20 de abril, 2004. Cuenta en Sesión 53, Legislatura 350.

OFICIO N° 3801

Proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores

Santiago, 20 de abril de 2004.

Por Oficio N° 151/E-2004, de fecha 10 de marzo del año en curso, la Comisión de Economía del Senado, ha enviado a esta Corte Suprema un proyecto de ley que modifica la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con el objeto de que se de cumplimiento a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 74 de la Constitución Política de la República, en relación con el artículo 16 de la Ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.
Reunida esta Corte en Pleno, con fecha 16 de abril de 2004, presidida por el titular que suscribe y con la asistencia de los Ministros señores Benquis, Tapia, Gálvez, Chaigneau, Rodríguez, Cury, Pérez, Alvarez Hernández, Marín, Yurac, Medina, Juica, Segura y señorita Morales y señor Oyarzún, acordó evacuar el siguiente informe sobre la materia consultada:
El presente informe dice relación exclusivamente con aquellas disposiciones que han introducido modificaciones al anterior Proyecto de Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. Consecuentemente y en lo no afectadas por aquellas, se mantiene la opinión de este Tribunal contenida en nuestro oficio N° 2315 de 8 de octubre de 2001.

AL SEÑOR PRESIDENTE
DEL SENADO DE LA REPUBLICA
PRESENTE

De este modo son dos los rubros que abarcará la opinión de esta Corte, a saber, normas acerca de la competencia y sobre el procedimiento especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

Tribunal competente.
En el ya informado artículo 50 A, se indicaba como Tribunal competente a un Juez de Policía Local. Tal disposición se mantiene pero en su inciso final se añade:
"Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos

OFICIO DE CORTE SUPREMA

16, 16 A Y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales."

El artículo 2 bis a su vez expresa: "No obstante lo prescrito en el artículo anterior. las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercializaciones de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

... b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y..."

A su vez los artículos 16, 16 A y 16 B incluidos en el párrafo relativo a Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, manifiestan
"Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:
a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

OFICIO DE CORTE SUPREMA

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, y

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato.
Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

"Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.".

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso.

Conviene precisar que la propia ley define qué debe entenderse por interés colectivo y difuso. Así se expresa que
a) Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

b) Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Procedimiento aplicable.

El artículo 51 ordena que "el procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, (sustitución del procedimiento) 684 (acceder provisionalmente a la demanda en rebeldía del demandado) y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley."

Legitimación activa

1. Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;
b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o
c) Un grupo de consumidores afectados en no inferior a 50 personas, debidamente un mismo interés, en número individualizados.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Notificación de la demanda

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el N° 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

Requisitos de la demanda

Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Formación por el juez de grupos o sub. grupos, como se verá. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

Comparecencia

Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una asociación de consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

Efectos de la presentación de la demanda

La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C (Dentro del mismo plazo 90 días contados desde el aviso para cumplir la sentencia, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada.) Esta presentación el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.
El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Abogado y procurador.

En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.
Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título 11 del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.
Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.
El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

OBSERVACION: Acerca de esto último, esto es, la posibilidad de que el juez, procediendo de oficio, revoque un mandato judicial, se estima desaconsejable, en la medida que supone asignar al juez, durante el desarrollo del juicio, una labor de calificación o valoración de la defensa de uno de los litigantes que puede comprometer su imparcialidad. De este modo, parece más adecuado restringir esa intervención a solicitud de parte

Declaración de admisibilidad de la acción.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individual izados en el artículo 51.
b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquel en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

OBSERVACION: En cuanto a este aspecto, vale decir, la concesión del recurso en ambos efectos, se estima recomendable circunscribirla al caso en que se declare inadmisible la acción. Por lo tanto, cuando ella es declarada admisible, la apelación debiera concederse en el .solo efecto devolutivo, toda vez que - en caso contrario - se haría impracticable la tramitación rápida que el asunto requiere.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2° bis.

No obstante lo dispuesto en. los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Formación de grupos.

Artículo 53 A- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordena la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

Requisitos de la sentencia
Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos
han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.
c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago.
e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.
En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Declaración de Demanda temeraria.

Artículo 50 E- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el N° 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarías mensuales, pudiendo el juez, además,

sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Recurso.

Contra la sentencia definitiva se concede el recurso de apelación, en ambos efectos.

OBSERVACION: Cabe reiterar a este respecto que se está en presencia de asuntos que, por su naturaleza, debieran requerir de una sustanciación rápida para su eficacia. En tal sentido y para propender a tal agilización, parece recomendable su concesión en el sólo efecto devolutivo, que su conocimiento sea en cuenta y no previa vista de la causa y, en fin, que el fallo de segunda instancia no sea susceptible de otros recursos ulteriores.

Efectos erga omnes de la sentencia

Artículo 54.- La sentencia ejecutoria da que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al artículo 53, inciso final, letra b), y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

Publicidad de la sentencia

"La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el
conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

OBSERVACION: Sobre el particular, se advierte aconsejable determinar quien debiera sufragar los gastos inherentes a tales avisos o publicaciones.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

Efectos de la sentencia que rechaza la demanda

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Cumplimiento del fallo e indemnizaciones.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual d_ pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.
Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.
Al margen de las "observaciones" que, en su caso, quedaron planteadas en el cuerpo de este informe, a esta Corte no le merecen mayores objeciones las nuevas normas y acerca de las cuales se ha solicitado la opinión del Tribunal, ni en lo relativo a la competencia del Tribunal, que no hace sino volver a la regla general en la materia, ni al procedimiento que se estableció que se estima adecuado.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe reiterar el criterio que permanentemente ha venido sosteniendo este Tribunal, en orden a consultar los recursos que permitan afrontar la asignación de nuevas labores a los Tribunales de Justicia.

Es todo cuanto puede informarse. Saluda atentamente a V.S.

OFICIO DE CORTE SUPREMA

MARCOS LIBEDINSKY TSCHORNE
Presidente

MARCELA PAZ URRUTIA CORNEJO
Secretaria subrogante

2.7. Discusión en Sala

Senado. Legislatura 350, Sesión 53. Fecha 04 de mayo, 2004. Discusión particular. Se aprueba con modificaciones.

ENMIENDAS A LEY SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El señor LARRAÍN (Presidente).- Corresponde tratar el proyecto, en segundo trámite constitucional, que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con segundo informe de la Comisión de Economía y de la de Hacienda, con urgencia calificada de "simple".

--Los antecedentes sobre el proyecto (2787-03) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:
Proyecto de ley:
En segundo trámite, sesión 50ª, en 14 de mayo de 2003.
Informes de Comisión:
Economía, sesión 8ª, en 2 de julio de 2003.
Economía (segundo), sesión 51ª, en 20 de abril de 2004.
Hacienda, sesión 51ª, en 20 de abril de 2004.
Discusión:
Sesión 10ª, en 9 de julio de 2003 (se aprueba en general).

El señor LARRAÍN (Presidente).- Solicito autorización del Senado para que ingresen a la Sala el Director del SERNAC, señor Alberto Undurraga, y sus asesores.
--Se accede.
El señor HOFFMANN (Secretario).- La iniciativa fue aprobada en general en sesión de 9 de julio del año pasado.
Para los efectos reglamentarios, la Comisión de Economía deja constancia de que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones los numerales 13 (pasa ser 16), 18 (pasa a ser 22), 21 (pasa a ser 25) y 24 (pasa a ser 28), todos del artículo único. Por lo tanto, en conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 124 del Reglamento, deben darse por aprobados, salvo que algún señor Senador, con acuerdo de la unanimidad de los presentes, solicite someterlos a discusión y votación.
--Se aprueban reglamentariamente.
El señor HOFFMANN (Secretario).- Las demás constancias reglamentarias se describen en los respectivos informes.
Las modificaciones de la Comisión de Economía, que se consignan en el informe correspondiente, fueron acordadas todas por unanimidad, con excepción de la relativa al plazo para acotar los supuestos de la sanción de disolución de las asociaciones de consumidores, en el caso de denuncias temerarias; la referente al tamaño de la letra en que deben ser escritos los

contratos de adhesión, y la que versa sobre la entrada en vigencia de la ley, en el plazo de 18 meses, después de su publicación en el Diario Oficial, respecto del artículo 37 de la ley Nº 19.496, que pormenoriza la información que el proveedor debe suministrar al consumidor cuando le conceda un crédito de consumo.
Las tres modificaciones antedichas fueron aprobadas sólo por la mayoría de los miembros de la Comisión. Se someterán a discusión en el momento correspondiente.
Por su parte, la Comisión de Hacienda, con respecto a las disposiciones de su competencia, aprobó el texto despachado por la de Economía con algunas enmiendas, las que fueron acordadas también por unanimidad, salvo la referente al plazo para la entrada en vigencia del artículo 37 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual será puesta en debate por el señor Presidente.
Cabe recordar que las enmiendas acordadas unánimemente deben ser votadas sin debate, según lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 133 del Reglamento, salvo que algún señor Senador, antes del inicio de la discusión particular, solicite debatir alguna de ellas o que existan indicaciones renovadas.
Los artículos 50 A; 50 E; 51, número 7; 52; 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contenidos en el numeral 26, tienen el carácter de normas orgánicas constitucionales, por lo que requieren para su aprobación el voto de 27 señores Senadores.
Sus Señorías tienen a la vista un boletín comparado, dividido en cinco columnas: la primera, consigna el texto de la ley Nº 19.496; la segunda, el proyecto aprobado en general; la tercera y la cuarta, las modificaciones efectuadas por las Comisiones de Economía y de Hacienda, respectivamente, y la quinta, el texto final que se propone.
Cabe hacer presente que el inciso segundo del artículo 7º, contenido en el numeral 8), aprobado sólo por mayoría, tiene carácter orgánico constitucional y requiere para su aprobación el voto de 27 señores Senadores.
Finalmente, debe informarse que hoy ha llegado una indicación de Su Excelencia el señor Vicepresidente de la República, distribuida ya a los señores Senadores, la cual para poder ser tratada necesita el acuerdo unánime de la Sala, por haberse presentado fuera de plazo.
El señor LARRAÍN (Presidente).- ¿Habría acuerdo para ese efecto?
El señor FOXLEY.- No, señor Presidente; no tengo el texto.
El señor HOFFMANN (Secretario).- Está sobre su escritorio, Su Señoría.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Acaba de repartirse.
Independientemente de eso, un señor Senador ya ha manifestado oposición. Por lo tanto, no existe unanimidad al respecto.
El señor NOVOA.- ¿Quién se opone, señor Presidente? Porque puede haber razones para...
El señor GAZMURI.- ¿Se puede saber en qué consiste la indicación, señor Presidente?
El señor LARRAÍN (Presidente).- Persigue reemplazar, en el número 20) del artículo único del proyecto, el nuevo artículo 28 B por el que indica,

relacionado, básicamente, con el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico.
Para ser debatida, requiere el acuerdo unánime de la Sala; pero ya un señor Senador manifestó oposición.
Por lo tanto, desgraciadamente no puede ser admitida a tramitación.
El señor GAZMURI.- A lo mejor el señor Senador que se opuso no conocía su contenido. Si se da a conocer, quizás cambie de opinión.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Quien expresó su negativa hizo uso de un derecho.
El señor GAZMURI.- No lo discuto, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Y la Mesa no puede desconocerlo.
El señor GAZMURI.- ¡Yo, menos que nadie! Sin embargo, se podría informar el contenido de la indicación. Porque de todas maneras deberá dividirse la discusión, dado que hay dos proposiciones distintas. Se trata de un artículo que, según entiendo, debe ser votado.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Para entrar en la discusión particular del proyecto, primero necesito saber si la Sala da por aprobados los artículos que lo fueron por unanimidad tanto en la Comisión de Hacienda como en la de Economía.
Si no hubiera objeción...
El señor NOVOA.- ¿Me permite, señor Presidente?
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra, Su Señoría.
El señor NOVOA.- Como hay una disposición permanente relacionada con un artículo transitorio que obtuvo pronunciamiento dividido y éste debe votarse, también debería serlo aquélla. Me refiero al artículo 37, sobre tasas de interés.
Si el señor Presidente me da la palabra después, puedo explicar en qué consiste exactamente el tema.
En consecuencia, pedimos analizar el artículo permanente y el transitorio al mismo tiempo.
En cuanto al precepto sobre el cual se ha presentado ahora una nueva indicación, que no será tratada, el Senador señor Gazmuri manifestó que hay dos proposiciones.
Lo que pasó fue lo siguiente. La Comisión de Economía aprobó por unanimidad un texto distinto del que venía de la Cámara de Diputados, de manera que, para poder discutirlo, habría que pedir votación separada del artículo. Ello permitiría abrir un debate acerca del tratamiento que se dará a las comunicaciones por correo electrónico no solicitadas.
No sé exactamente cuál es el número de ese artículo, señor Presidente, pero lo precisaré más adelante, a fin de que podamos debatir el tema.
El Senador señor Foxley me solicita una interrupción.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Foxley.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, la norma transitoria relacionada con el artículo 37 permanente se refiere a la fecha en que entrarán a regir algunas de sus disposiciones. Por lo tanto, someterla a discusión no implica, en mi opinión, entrar a revisar el artículo 37, ya aprobado.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Puede continuar el Honorable señor Novoa.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor NOVOA.- Señor Presidente, eso no es exactamente así, porque el artículo 37 fue aprobado en virtud de un acuerdo político contenido en la norma transitoria. En consecuencia, si por alguna razón esta última fuera rechazada, muchos Senadores no estarían dispuestos a aprobar el precepto permanente. Por eso, es importante -y reglamentariamente procedente, a mi juicio- que se vote asimismo este precepto.
Dejo constancia, entonces, de que el artículo 37, aprobado por unanimidad en la Comisión de Economía, lo fue en virtud de un acuerdo que debiera ser ratificado acá, no sólo por el Senado, sino también por el Ejecutivo. La disposición transitoria, acogida con votación dividida, permite materializar el acuerdo, el cual requiere la voluntad del Ejecutivo y del Legislativo para el envío de un proyecto de ley específico o para la aprobación de un procedimiento sobre el cálculo del interés máximo convencional.
De ahí que, sin entrar a debatir el contenido de la disposición, de no aprobarse el artículo transitorio, la Comisión de Economía entiende que el acuerdo para el permanente no sería unánime, pues se tomó sobre la base de lo dispuesto en la norma transitoria.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, envié una nota a la Mesa para solicitar discutir por separado los artículos 37 permanente y 4º transitorio. De acuerdo con el Reglamento, es una facultad que puede ejercer cualquier Senador. ¿Con qué objeto he hecho yo uso de ella? Primero, precisamente para verificar lo indicado por el Honorable señor Novoa; y segundo, porque considero conveniente que haya un debate acerca de las tasas de interés convencional que se aplican tanto en el comercio como en los bancos.
Además, se me ha dicho que existe un compromiso por parte del Ejecutivo en orden a legislar sobre el tema en forma independiente, con el fin de darle una solución definitiva, que por supuesto proteja a los consumidores, pero que igualmente establezca una norma racional regulatoria del sistema que utilizan diversas casas comerciales y, en general, el comercio establecido.
Hay que hacer ese debate, por lo menos para preparar el tema y ver cuál es el compromiso del Ejecutivo en cuanto al plazo.
Hago mi solicitud porque no encuentro razón de ser al artículo 4º transitorio. En el 37 se legisla sobre cosas que afectan la tasa de interés en el caso del comercio; pero luego se establece una norma que posterga su aplicación en 12 meses. Entonces, también quiero conocer el motivo. Algunos me dicen que es nada más que para que el comercio se adapte a la nueva normativa. Otros señalan que no es así y que se busca legislar sobre el tema de la tasa convencional respecto del ámbito comercial, que difiere del bancario.
Por eso, creo que se trata de un debate necesario para saber qué se pretende legislar en la materia.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Varios señores Senadores han pedido usar de la palabra a propósito del asunto planteado. Pero la Mesa solamente ha planteado a la Sala dar por aprobados todos los artículos del proyecto acogidos

DISCUSIÓN EN SALA

por unanimidad en las Comisiones, salvo aquellos respecto de los cuales se pida votación separada.
Hasta el momento, se ha solicitado votación separada únicamente para el artículo 37 permanente, en relación con el 4º transitorio.
Además, se pondrán en discusión los artículos que hayan sido aprobados con votación dividida, así como los que presenten diferencias en los textos despachados por las Comisiones de Hacienda y de Economía.
En consecuencia, si le pareciera a la Sala, se darían por aprobados todos los artículos resueltos por unanimidad en ambas Comisiones, con las salvedades que acabo de indicar.
El señor NOVOA.- No, señor Presidente. También pedí votación separada para el artículo sobre prohibición de enviar publicidad por correo electrónico, porque creo que si se abre debate sobre ese tema, tal vez podría reverse la decisión de no admitir a tramitación la indicación del Ejecutivo.
En todo caso, eventualmente podría no aprobarse ninguna norma y dejar sin reglamentación -legislando de forma impropia o deficientemente- el tema de la publicidad a través de correos electrónicos.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Entonces, queda pedida la votación separada respecto de ese artículo, que entiendo es el 28 B.
¿Algún señor Senador desea hacer otra solicitud de votación separada?
Por lo tanto, si le parece a la Sala, se darán por aprobados los artículos acordados por unanimidad en ambas Comisiones.
--Se aprueban reglamentariamente, dejándose constancia, para los efectos del quórum constitucional requerido, de que votaron a favor 34 señores Senadores.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En discusión particular el proyecto.
Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- La Comisión de Economía aprobó el siguiente número 8), nuevo, referido al artículo 7º: "Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.".
Y agrega: "En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma asociación de consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.".
Este último inciso, relativo al plazo de tres años, fue aprobado por dos votos a favor (Senadores señores Novoa y Orpis) y uno en contra (Honorable señor Gazmuri).
El señor LARRAÍN (Presidente).- En debate el inciso segundo del artículo 7º.
El señor NOVOA.- Pido la palabra.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, el único punto de discrepancia en esta materia es el siguiente.
La norma prescribe que si una asociación de consumidores ha sido objeto de dos condenas por acciones temerarias, podrá caducársele su personalidad

DISCUSIÓN EN SALA

jurídica. Existen dos posiciones al respecto: una, que tales sanciones tengan lugar dentro del plazo de dos años, y otra, dentro de un lapso de tres.
La Comisión de Economía, por mayoría, aprobó la segunda opción. Por lo tanto, quienes apoyaran esta opinión estarían a favor de que fueran tres años y quienes estuvieren en contra deberían votar por dos años.
El señor LARRAÍN (Presidente).- ¿Habría acuerdo para votar la norma en la forma propuesta?
Tiene la palabra el Honorable señor Muñoz Barra.
El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, deseo hacer una consulta a quienes trabajaron directamente en el proyecto.
Pienso que no debería ser muy extenso el plazo para inhabilitar a estas asociaciones, porque podría provocar la profesionalización de sectores que buscan este tipo de situaciones para vivir de las personas que en un momento dado requieren alguna gestión.
Si me permiten los señores Senadores, daré un ejemplo que, aunque no tiene mucha relación, sirve para graficar el problema: respecto de los exonerados políticos, se han elaborado dos o tres leyes y, con ellas, se crearon grupos, incluso con personalidad jurídica, cuyos dirigentes viven exclusivamente de las cuotas que cobran a los asociados, con engaños que resultan realmente increíbles, y no logran nada.
En consecuencia, estas asociaciones de consumidores -excúsenme por tener el temor- se podrían convertir en una especie de institución en la que se profesionalice la presentación de reclamos con el propósito de generar un incentivo pecuniario para quienes las dirijan.
Termino preguntando a los señores Senadores que trabajaron directamente en el tema si consideraron la posibilidad de que se lucre mediante dicho sistema estimulando a personas a hacer, sin fundamento, reclamos de tipo judicial.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Foxley.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, lo planteado por el Senador señor Muñoz Barra, en cierta medida, fue recogido por la Comisión de Hacienda al acoger una indicación que agrega un inciso tercero al precepto que nos ocupa y que concuerda con el texto aprobado por la Comisión de Economía. Éste dice: "Los directores de las asociaciones de consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".
Lo que se quiere evitar con esta norma es precisamente la profesionalización de directores de asociaciones de consumidores que organizan a la gente para obtener ganancias personales e involucran a su agrupación en actividades impropias. Luego ésta se disuelve por dictamen judicial e inmediatamente dichas personas aparecen formando y dirigiendo otras entidades similares.
Por lo tanto, la Comisión de Hacienda aprobó que esos directores queden inhabilitados como tales por dos años para formar otras asociaciones de consumidores.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Novoa.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor NOVOA.- Señor Presidente, en realidad no estamos discutiendo el texto agregado por la Comisión de Hacienda, donde se estableció la inhabilidad de los directores, porque fue aprobado por unanimidad.
Lo único que debemos resolver es si tres años constituye un plazo adecuado para caducar la personalidad jurídica de una asociación de consumidores que ha sido condenada en dos oportunidades mediante sentencia judicial por ejercer acciones temerarias. Ello, precisamente para evitar lo que señala el Senador señor Muñoz Barra en cuanto a la organización de agrupaciones que buscan lucrar a costa de sus afiliados.
Cabe señalar que, para que una acción sea declarada temeraria, debe haber un procedimiento judicial en el cual un juez -o sea, una autoridad con conocimiento de la naturaleza de la acción- sentencie en tal sentido.
En suma, la discrepancia que hubo en la Comisión de Economía radicó en cuanto a si esas dos declaraciones debían producirse en el plazo de dos o tres años.
Lo relativo a la inhabilidad de los directores una vez declarada la caducidad fue aprobado en forma unánime en la Comisión de Hacienda y, por lo tanto, no está siendo sometido a votación en este momento.
El señor FOXLEY.- Lo tengo claro, pero…
.El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra al Honorable señor Gazmuri.
El señor FOXLEY.- ¿Me permite una interrupción, Su Señoría?
El señor GAZMURI.- Se la concedo con mucho gusto, con la venia de la Mesa.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Foxley.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, sólo quiero decir al Senador señor Novoa que tengo muy claro lo que se está sometiendo a debate. Hice mención de dicha norma únicamente para aclarar al Honorable señor Muñoz Barra que están resguardados los intereses de los consumidores, a fin de que no sean abusados por personas que hagan una profesión del cargo de director de asociaciones de consumidores, quienes, luego de que éstas son disueltas, forman otras entidades del mismo tipo y vuelven a dirigir.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera la palabra el Senador señor Gazmuri.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, ésta no es una diferencia esencial, por lo que sería bueno que la resolviéramos votando.
El tema central que preocupó a la Comisión de Economía -y entiendo que sobre ello hay acuerdo con la de Hacienda- fue el temor a que la acción colectiva generara, como en otras partes del mundo, una suerte de industria de la denuncia que no tiene base y cuyo sentido normalmente es atacar a las grandes empresas. Y, como éstas defienden su marca, el objetivo no es tanto la demanda como la transacción, para que la denuncia no siga adelante. De esa manera se ha configurado la industria de la denuncia sin base, sobre todo en Estados Unidos.
Por eso, como tuvimos a la vista la legislación comparada, tanto la americana como la europea, creo que en la normativa en estudio ha quedado muy bien establecida la figura de la denuncia temeraria, que descalifica el proceso y debe ser resuelta por un tribunal.

DISCUSIÓN EN SALA

Me parece que el proyecto está bien en ese sentido, porque garantiza la acción colectiva y desestimula fuertemente la industria de la transacción basada en denuncias que no son reales. Ello ha ocurrido en otras partes del mundo.
Por lo tanto, el asunto por resolver sólo dice relación al plazo.
Sobre el particular, hubo una diferencia en la Comisión de Economía, al margen de lo relativo a los directores -aspecto que fue considerado por la de Hacienda y en el que, por lo demás, estoy de acuerdo- porque, si efectivamente se contemplara una sanción para la asociación de consumidores, sería razonable consignar otra respecto de sus directores.
Concretamente, estamos de acuerdo en que dos denuncias declaradas temerarias inhabiliten a una asociación de consumidores. Sin embargo, el punto radica en si tales acciones ocurren dentro de dos o tres años.
El señor ORPIS.- ¡Tres años!
El señor GAZMURI.- Debemos pronunciarnos acerca del plazo, señor Senador.
El señor ORPIS.- No es así.
El señor GAZMURI.- Ése es exactamente el punto en discusión.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ruego a Sus Señorías evitar los diálogos.
El señor ORPIS.- Señor Presidente, como se tocó el tema, solicito una interrupción al Honorable señor Gazmuri, para los efectos de tener claridad al momento de votar.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Disculpe, Su Señoría, pero no se la puede conceder porque ha concluido el tiempo del señor Senador.
El señor GAZMURI.- En definitiva, señor Presidente, estimo que la votación debe hacerse conforme a lo señalado por la Mesa; esto es, establecer si el plazo es de dos años o de tres. Entiendo que a eso debemos apuntar.
Siendo así, pido pronunciarnos por la primera alternativa, porque me parece más razonable. Básicamente, acortarlo significa…
El señor LARRAÍN (Presidente).- Concluyó su tiempo, señor Senador.
El señor GAZMURI.- …dar una mayor, entre comillas, capacidad de equivocación a la asociación respectiva.
Ése es el fondo del tema.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Orpis.
El señor ORPIS.- Señor Presidente, se ha cometido un error al plantear un plazo de tres años y otro de dos, pues, si los señores Senadores revisan la parte correspondiente del texto comparado, podrán advertir que tanto en el informe de la Comisión de Hacienda como en el de la de Economía figuran tres años. Esto es lo que se debe votar.
El señor GAZMURI.- Lo que pasa, Su Señoría, es que hubo votación dividida en la Comisión de Economía. Y el acuerdo es que, cuando algo así sucede, la Sala debe pronunciarse. De lo contrario, no hay votación.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ruego al Senador señor Gazmuri no interrumpir.
El señor ORPIS.- Señor Presidente, independiente de que hubo votación dividida en dicho órgano técnico, existe una mayoría que opta por los tres años. En efecto, los dos textos -tanto el de la Comisión de Economía como el

de la Hacienda- así lo consignan. ¿Qué significa eso en la práctica? Que si se vota en contra de los tres años, no habrá plazo. Así de simple.
El señor NARANJO.- ¡Claro, no existirá plazo!
El señor GAZMURI.- Eso no es razonable.
El señor ORPIS.- Por lo tanto, propongo que nos pronunciemos a favor de los tres años; de lo contrario quedaremos sin plazo y sin norma.
El señor GAZMURI.- No es así, señor Senador. Debemos pronunciarnos respecto del voto de mayoría o del voto de minoría de la Comisión de Economía.
El señor ORPIS.- No, Su Señoría. Se votan las proposiciones del informe.
El señor NOVOA.- Debo aclarar a los señores Senadores que, al parecer, yo me equivoqué al explicar el asunto.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, entiendo que la única manera de reponer los dos años, si hubiera mayoría para tal efecto, sería mediante una indicación renovada. Pero como no existe, lo único que procede es votar por los tres años o pronunciarse en contra de la norma, lo que va a significar que no haya disposición sobre la materia.
Entiendo que eso corresponde reglamentariamente.
El señor GAZMURI.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?
El señor GARCÍA.- Se la concedo, Su Señoría.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Con la venia de la Mesa, tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, deseo aclarar que, conforme a la norma reglamentaria, se dan por aprobados todos los artículos que fueron acogidos por unanimidad en la Comisión; y respecto de los que hubo votación dividida…
El señor ORPIS.- ¡Deben ser votados!
El señor GAZMURI.- ¿Pero qué se vota? ¿El artículo? ¿Sin ninguna alternativa?
El señor ORPIS.- Así es.
El señor GAZMURI.- Eso significa que, si es rechazado, no habrá norma. De esa manera se reduciría al absurdo el procedimiento. Me parece que el Senado es suficientemente capaz para evitar que se incurra en ello.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera el uso de la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Gracias, señor Presidente.
Si uno desea que prevalezca su legítima opinión respecto de un tema, debe renovar la indicación pertinente. De lo contrario, ¿sobre qué se pronunciará la Sala? ¿Por los tres años o porque no haya disposición? La verdad es que, en mi opinión, es preferible que exista norma.
El señor GAZMURI.- ¡O sobre dos años!
El señor GARCÍA.- Estimo que no se pueden traer acá las discusiones surgidas al interior de cada una de las Comisiones, ni tampoco las votaciones divididas, si no hay renovación de indicaciones. De lo contrario, a la Sala le sería imposible legislar.
En todo caso, pido a la Mesa que se pronuncie reglamentariamente, porque, al no existir indicación renovada, no hay ningún asunto sobre el cual

DISCUSIÓN EN SALA

pronunciarse -así lo entiendo-, salvo que se desee votar en contra de la norma.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En virtud de la discusión surgida, debo aclarar lo siguiente.
Como en la Comisión de Economía hubo votación dividida acerca del inciso segundo del artículo 7º, que se encuentra dentro del número 8), corresponde, desde el punto de vista reglamentario, que la Sala se pronuncie sobre esa disposición, la cual, como es materia de ley orgánica constitucional, requiere para su aprobación quórum especial. En caso de no reunirse el número de votos suficientes, no será acogida.
El señor ORPIS.- Así es.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ahora bien, la Sala, interpretando la voluntad de que exista un plazo y de que en lugar de tres años sean dos, podría acordar una segunda votación. Pero eso requiere unanimidad.
No obstante, acá ha surgido una discusión acerca de una norma en la que hubo votación dividida. Entonces, corresponde pronunciarse -porque así lo establece el Reglamento- respecto de ella tal como viene propuesta.
El señor ORPIS.- Así es, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Por ahora, es lo único que podemos votar. En caso de ser rechazada, se podría abrir discusión sobre el particular.
Ofrezco la palabra.
Ofrezco la palabra.
Cerrado el debate.
Se procederá a votar el inciso segundo del artículo 7º propuesto por la Comisión de Economía.
¿Habría acuerdo para aprobarlo con el voto en contra del Senador señor Gazmuri?
El señor LAVANDERO.- Y también con el mío, señor Presidente.
--Se aprueba (28 votos contra 2), dejándose constancia de que se cumplió con el quórum constitucional exigido.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- En seguida, la Comisión de Economía propone insertar a continuación el siguiente número 17), nuevo, modificándose consecuencialmente los restantes numerales del artículo:
"17) Reemplázase, en el inciso primero del artículo 17, las palabras "de modo legible", por la frase "de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros.".
Esta enmienda, que corresponde a la indicación número 41, fue aprobada por unanimidad, salvo en lo relativo al tamaño de la letra de los contratos de adhesión, a cuyo respecto votaron a favor los Senadores señores García, Lavandero y Orpis, y en contra, el Honorable señor Novoa.
En discusión la proposición.
Tiene la palabra el Senador señor Naranjo.
El señor NARANJO.- Señor Presidente, me parece del todo necesario aprobar la norma en los términos en que ha sido planteada.

DISCUSIÓN EN SALA

Me voy a pronunciar a favor poniendo a la vista ciertos ejemplos. Uno de ellos es que, cuando legislamos en su oportunidad sobre el particular, había letra grande y letra chica en nuestro país. Durante su análisis, se acordó que la letra debía ser legible, sin especificar el tamaño. ¿Pero qué ocurrió con los contratos de adhesión? En vez de agrandarla, la achicaron, y hoy día esos documentos sólo aparecen en letra chica; no existe la grande.
Por eso, mi idea es dejar estipulado en la norma que dichos contratos deberán tener un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, medida que hoy día se encuentra vigente en la legislación internacional. Tengo en mis manos un documento con esa característica, y lo pueden ver los señores Senadores.
Además, la directiva de la Asociación de Oftalmólogos estimó que la única manera de evitar a la gente fatiga visual y permitirle entender lo que lee es que las letras se ajusten al tamaño indicado.
Porque, ¿qué ocurre en nuestro país, señor Presidente? Que las personas, por vergüenza, por no sentirse humilladas en su dignidad, no leen estas cosas y terminan firmándolas.
Lo que se pretende aquí es impedir que se siga incurriendo en esa práctica tan injusta, que afecta principalmente a la gente más modesta, más sencilla, que es la que no tiene acceso a niveles de educación mayores. Por tanto, si se utiliza una letra legible y de buen porte, los contratos de adhesión van a ser justos y entendibles por todos.
La norma fue planteada en esos términos por las razones expuestas.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Novoa.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, en forma muy breve, fundamentaré mi pronunciamiento negativo.
Votaré en contra sólo porque creo que legislar sobre el tamaño de las letras nos está llevando al extremo de que todas las cosas en este país, para ser resueltas, han de ser materia de ley. Por ese camino no vamos a llegar a ningún buen puerto. Cuando una disposición establece que un contrato debe ser claramente legible, no tenemos por qué exigir a la ley consignar detalles y condiciones como las planteadas.
El señor GAZMURI.- Tendría que haber un reglamento, señor Senador, que no existe en este proyecto.
El señor NOVOA.- Vamos por mal camino si pretendemos que la ley solucione todos los problemas, pues sabemos que ello no es posible.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra...
El señor GAZMURI.- Entonces, borremos los límites de velocidad en los caminos y, según el criterio de Su Señoría,...
El señor LARRAÍN (Presidente).-...el Honorable señor Ávila.
El señor GAZMURI.-...digamos: "Manéjese a una velocidad prudente, según las distintas carreteras".
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Ávila.
El señor ÁVILA.- ¡El Honorable señor Gazmuri se tomó la palabra...!
El señor GAZMURI.- ¡No estamos ante la Ley de Tránsito!
El señor ÁVILA.- Señor Presidente, ¡en este caso sí importa el tamaño...! Y, evidentemente, aparece como un rasgo de tipo reglamentario llegar a una

DISCUSIÓN EN SALA

especificación tan detallada en la ley. Sin embargo, por la importancia que revisten los contratos de adhesión en muchos órdenes de materias y atendida la indefensión en que quedan quienes los suscriben, es indispensable establecer una disposición que regule el porte de la letra, aunque parezca risible y sea objeto de una fundada objeción, como la que aquí se ha hecho.
No hay ninguna garantía de que con posterioridad, en la parte reglamentaria, vaya a recogerse una norma como ésta. Por ello, estimo que, a modo de medida de precaución elemental, habría que sancionarla favorablemente.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Muñoz Barra.
El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, lamento mucho discrepar del Senador señor Novoa, en el sentido de que la letra chica es utilizada con intenciones evidentemente -yo diría- pecuniarias. Detrás de ello hay una intencionalidad indiscutible. No quiero decir que es el ciento por ciento, pero el país lo entiende así.
Estamos en una época donde proliferan las encuestas. Pienso entonces que, de consultarse a la ciudadanía si es partidaria de que las letras de los contratos tengan un tamaño normal, estoy seguro de que la totalidad se pronunciaría en tal sentido.
Por eso, celebro la intervención del Honorable señor Naranjo, pues estoy totalmente de acuerdo en que debe emplearse una letra leíble por gente con vista normal.
El señor NOVOA.- ¿Me concede una interrupción, señor Senador?
El señor MUÑOZ BARRA.- Sí, con la venia de la Mesa.
El señor NOVOA.- Quiero advertir a los Honorables colegas que, con ese criterio, cada vez que se emitiera en Chile un pasaje aéreo, dadas todas las condiciones establecidas en la Convención de la IATA, por ejemplo, deberían entregarnos un libro. Porque la ley, desgraciadamente, se aplica para todos los casos y no sólo para los que estaban pensando, con la mejor de las intenciones, algunos señores Senadores.
Gracias.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera la palabra el Honorable señor Muñoz Barra.
El señor MUÑOZ BARRA.- Sólo me resta decir que no hay que exagerar al respecto, señor Presidente, porque por esa vía, sin duda, tendría razón el Honorable señor Novoa. Pero, en la práctica, estamos apuntando en otro sentido.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ofrezco la palabra.
Ofrezco la palabra.
Cerrado el debate.
En votación el Nº 17 propuesto por la Comisión.
Si le parece a la Sala, haremos votación económica.
Acordado.

DISCUSIÓN EN SALA

--En votación a mano alzada, se aprueba la proposición de la Comisión de Economía (23 votos contra 9 y 4 abstenciones).
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- En seguida, se ha pedido votación separada respecto del artículo 28 B.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En discusión.
Ofrezco la palabra.
Tiene la palabra el Senador señor Novoa.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, esta norma se refiere a la publicidad no solicitada, realizada fundamentalmente a través de correo electrónico -lo que se denomina "spam"-, y se hizo extensiva a las comunicaciones publicitarias enviadas mediante correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos.
En esencia, la Comisión se vio enfrentada a lo siguiente.
El artículo 28 B aprobado por la Cámara de Diputados expresaba en su inciso primero: "Constituye infracción a lo dispuesto en esta ley el envío de comunicaciones publicitarias o comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo fax que no hubieran sido previamente solicitadas por el consumidor o expresamente autorizadas por éste". O sea, para que una persona pudiera recibir una comunicación publicitaria por correo electrónico u otro medio equivalente, incluido el fax, tenía que autorizarla previamente. Quedaba prohibido, entonces, realizar publicidad a través de esos medios.
El debate en la Comisión de Economía nos llevó a considerar una solución distinta a la de la Cámara Baja, fundamentalmente porque no íbamos a regular desde Chile el principal problema, el del spam, ni a impedir a las casas comerciales, por ejemplo, que enviaran publicidad, pues sin duda, para mandar un correo electrónico desde el extranjero, nadie preguntaría antes cuál era nuestra legislación.
En segundo lugar, el spam, que es el correo que nos ahoga, no viene de fuentes conocidas. Entonces, en Chile, una ley que dijera "Se prohíbe esto" iba a afectar única y exclusivamente a las entidades establecidas aquí, que están obligadas al cumplimiento de la ley, y no corregiría el problema de la inundación de correo basura.
¿Qué aprobó la Comisión de Economía por unanimidad? Una norma distinta, que dispone: "Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa," -de manera que si a alguien no le interesa, lo elimine inmediatamente- "la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.".
Pensamos en la Comisión que la forma de impedir el spam era establecer que el remitente del correo estuviera obligado a dar una dirección válida donde se le pudiera pedir que no siguiera enviándolo.
Después de aprobada la norma, se nos señaló que tenía un problema, consistente en que, si uno contestaba un correo para solicitar que no se le

DISCUSIÓN EN SALA

enviara más, estaba validando una dirección, es decir, informando al remitente que ella era hábil y se encontraba en uso. Por lo tanto, permitíamos crear una base de datos mediante el envío de un correo a una dirección y la validación de ésta a través de la respuesta.
Obviamente, era un punto por considerar y que, de alguna manera, posibilitaba revisar la conveniencia de una posición distinta. Y a eso obedece la indicación presentada ahora por el Ejecutivo, que no va al extremo de prohibir la publicidad, sino que establece un mecanismo en virtud del cual no es necesario contestar los correos para pedir que no se sigan enviando, ya que el silencio produce el mismo efecto.
Sé que este problema es bastante complejo, porque no resulta fácil decidir acerca de la solución más adecuada. Desde luego, no parece razonable prohibir que se remitan comunicaciones publicitarias o promocionales. La publicidad es un elemento importante del comercio. Y la publicidad barata -eventualmente, la realizada a través del correo electrónico, de Internet- puede permitir el desarrollo de pequeñas y medianas empresas, de innovadores, de personas que ofrecen prestación de servicios. Entonces, si consagramos una prohibición al respecto, probablemente afectaremos a quienes no tengan capacidad económica para hacer publicidad a través de la radio, la televisión, los diarios.
Entonces, muchas veces, cuando se aprueban normas con muy buenos propósitos, como el de impedir que nos inundemos de correo basura, la prohibición puede provocar consecuencias negativas que -estoy seguro- el legislador no desea.
Por eso solicité votación separada de este artículo, con el objeto de que consideremos como alternativa la proposición del Ejecutivo.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Solicito el asentimiento de la Sala para que haga uso de la palabra el señor Alberto Undurraga, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.
--Se accede.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Undurraga.
El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Gracias, señor Presidente.
Es un hecho que los correos electrónicos publicitarios requieren algún tipo de regulación, no sólo por la molestia que genera el recibirlos, sino también porque involucran un conjunto de costos para la economía, para el proveedor de servicios de Internet y, naturalmente, para el consumidor.
En el mundo entero se está enfrentando ese problema. Y hay sobre el particular dos soluciones que bien pueden reflejar los planteamientos de la Cámara de Diputados y de la Comisión de Economía del Senado.
En la Cámara Baja se aprobó el año pasado la prohibición expresa de tales correos, salvo que cada consumidor los acepte. Efectivamente, eso resuelve el problema, pero al costo de no permitir la publicidad barata a las empresas pequeñas y a las microempresas.
Ésa es la solución europea.

DISCUSIÓN EN SALA

El Senado apunta más a la solución norteamericana: posibilitar el envío de un primer correo, pero permitiendo al consumidor rechazarlo a determinada dirección del remitente. En la práctica, con esto se valida la dirección del destinatario -como mencionó el Senador señor Novoa- para el posterior comercio de bases de datos.
Por lo tanto, en la indicación que ingresó hoy -si es preciso, puede reconsiderarse su discusión- planteamos una solución intermedia: permitir a todas las empresas inscritas gratuitamente en un Registro administrado por la Subsecretaría de Economía enviar ese tipo de correos y que no puedan hacerlo aquellas que no estén registradas, salvo que expresamente…
La señora MATTHEI.- Señor Subsecretario, ¿me permite una interrupción?
El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Sí, señora Senadora.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra la Honorable señora Matthei, con la venia de la Mesa.
La señora MATTHEI.- ¿Va a inscribir también a los spamer extranjeros? ¿Los va a inscribir con RUT en Chile? Porque la mayoría de los spam vienen del exterior.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera el uso de la palabra el señor Undurraga.
El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Justamente, la indicación señala que, respecto de los correos enviados por una persona o empresa no registrada, el Servicio Nacional del Consumidor o el consumidor que los esté recibiendo podrá solicitar al proveedor de servicios de Internet que los filtre, que no los deje entrar. Eso, técnicamente, es posible.
La señora MATTHEI.- O sea, ¿se va a suspender una publicidad que viene del extranjero?
El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Por lo tanto, de esa manera también se soluciona el problema de los spam provenientes del exterior.
Gracias, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, en primer lugar, expreso mi extrañeza por la indicación del Ejecutivo, pues la Comisión de Economía -como le consta al señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, presente hoy en la Sala- dedicó muchos meses de trabajo a este proyecto de ley, y en particular a la norma que nos ocupa. Finalmente, logramos concordar con el Gobierno el artículo contenido en el informe, donde, sin prohibir la promoción comunicacional vía correo electrónico, se establece que los destinatarios podrán señalar su disconformidad con el envío; por ende, prohibir automáticamente su remisión posterior, y, además, denunciar el incumplimiento de la norma ante el juzgado de policía local correspondiente, que fijará las multas del caso.
Eso parece razonable. Lo contrario significaría tener que prohibir a las casas comerciales, por ejemplo, que mandaran cartas promocionales a nuestros hogares u oficinas. Porque todos estamos recibiendo una cantidad enorme de comunicaciones de ese tipo por correo ordinario; incluso, mediante llamados

DISCUSIÓN EN SALA

telefónicos. ¿Cuántos de nosotros hemos realizado aun campañas electorales por la vía telefónica? Y la gente que recibe los llamados debe aceptarlos o colgar rápidamente.
Entonces, estimo que la prohibición planteada envuelve una discriminación para con un medio moderno, en pleno desarrollo.
Por lo demás, es sorprendente que en la indicación del Ejecutivo se exprese que "Toda empresa o persona que desee enviar publicidad o información comercial por los medios señalados en el inciso anterior, deberá estar previamente inscrita en un Registro gratuito que con dicho objeto mantendrá la Subsecretaría de Economía...".
¿Por qué se obliga a aquéllas a inscribirse en un Registro, de una parte, y por qué el servicio de inscripción, que tiene un costo para el Fisco, será otorgado gratuitamente, de otra?
Por eso me he negado a que la indicación en comento sea vista en la Sala: porque en la Comisión de Economía dedicamos mucho tiempo a este punto y porque concordamos con el Ejecutivo una redacción que a todos nos pareció razonable. No considero conveniente, entonces, que en el último minuto, a última hora, se presente una proposición sobre una materia largamente debatida, consensuada con el Gobierno y aprobada por unanimidad.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Señor Senador, le recuerdo que la indicación del Ejecutivo no está en discusión precisamente porque no hubo acuerdo unánime para este efecto.
Tiene la palabra la Honorable señora Matthei.
La señora MATTHEI.- Señor Presidente, el spam es generalmente definido como un correo electrónico con fines comerciales no solicitado.
En verdad, el spam constituye una amenaza muy seria para el futuro de las comunicaciones electrónicas. Provoca un tremendo daño, pues hace más lento el flujo del correo legítimo. Se estima que en 2003 alrededor de 50 por ciento de lo enviado por este medio fue spam. Ello hace perder tiempo al destinatario, quien debe examinar, borrar, etcétera. Además, mucho de ese tipo de correo se usa para propagar virus computacionales, e incluso, material pornográfico, afectando en general la seriedad del sistema.
Dicho todo esto, ¿a quién le cabe duda de que todos queremos deshacernos del spam? Es una plaga. El problema está en lograrlo. En Estados Unidos, donde el adelanto en la materia es bastante mayor, no se ha tenido éxito.
La norma propuesta es de una ingenuidad casi exquisita.
Quisiera saber, por ejemplo, quién va a bloquear los spam enviados desde el extranjero, que constituyen la mayoría. Por lo tanto, si alguien quiere remitir uno, en vez de inscribirse gratuitamente y dar su RUT en el SERNAC, se irá a Argentina y de allá lo mandará.
¡Por favor!
Por otra parte, se discrimina entre empresas nacionales y foráneas. Estas últimas, como no tienen RUT, no podrán inscribirse. En consecuencia, el correo de este tipo ingresará desde el exterior.

DISCUSIÓN EN SALA

Se discrimina, asimismo, respecto del correo normal, contrariando la Ley sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación, que no hace distingos entre el soporte en papel y el soporte electrónico.
No queda claro qué empresas deben inscribirse. ¿Se incluye a entidades de la Administración Pública? ¿Deberá inscribirse el Servicio de Impuestos Internos? ¿El enviado a los contribuyentes se considera correo electrónico no deseado? A mí, sin pedirlos, me han llegado varios relativos a mi declaración de impuestos vía Internet.
Se propone establecer que se deberá consultar al consumidor si desea seguir recibiendo información. ¿En qué plazo? Si, por ejemplo, me demoro una semana en abrir un correo electrónico porque andaba en mi Región y no lo he contestado ni he dado mi consentimiento, ¿no podrán enviarme otro en tres días?
Por otra parte, en la medida en que los consumidores tengan la posibilidad de recurrir a la justicia, en los tribunales se producirá una sobrecarga enorme.
También quisiera saber si se impide el envío mediante correo electrónico, por ejemplo, de la cartola de LAN Chile o de comunicaciones importantes desde los bancos.
La verdad es que estamos tratando de tapar una avalancha con la mano.
Señor Presidente, el tema del spam es complicadísimo, y lo que se está proponiendo, de una ingenuidad y de un grado de tontera que realmente llaman la atención.
Reitero: ¿cómo se bloqueará la llegada de los spam provenientes del extranjero? Si ello no es posible, ¿para qué van a parar los originados en el país?
Creo, señor Presidente, que lo mejor es no legislar sobre la materia en este momento. Lo único que vamos a lograr será perjudicar a la gente seria, la que, al final, tendrá que empezar a inscribirse, a registrar su RUT y a esperar si alguien le contesta para que le mande otro correo electrónico.
Como digo, la gente seria es la que va a sufrir, porque a quienes envían spam de verdad les dará lo mismo: seguirán haciéndolo desde el extranjero y, como cambian de dirección a cada rato, no serán perseguibles.
Según dije, en Estados Unidos y Europa no han resuelto el problema. Y la normativa que se propone me parece muy apresurada, muy mala...
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señora Senadora.
La señora MATTHEI.- ... y de una torpeza increíble.
Lo mejor sería abstenerse de legislar en este momento sobre el tema y esperar hasta conocer cómo lo resuelven los países más avanzados. Probablemente tendrá que abordarse con la colaboración de todas las empresas proveedoras del servicio de correo electrónico vía Internet. Legislar ahora sólo pondrá trabas a la gente seria. Pero seguiremos recibiendo spam.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- No se está debatiendo la indicación del Ejecutivo, sino el artículo 28-B propuesto por la Comisión.
La señora MATTHEI.- A esa norma me refería.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Perdón. No había entendido bien.

DISCUSIÓN EN SALA

Tiene la palabra el Senador señor Gazmuri.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, concordamos en la Comisión en el sentido de que la normativa planteada no resuelve el asunto globalmente. Eso es evidente, porque no podemos controlar todo lo que llega desde el exterior vía Internet. Está claro: en este tipo de materias se requiere regulación universal.
Sin embargo, por lo menos respecto de la inundación de material propagandístico nacional, no se establece la prohibición de enviar ese tipo de correo -salvo que se acepte (corresponde a la proposición de la Cámara de Diputados), lo que también es muy difícil de controlar-, sino que se da al usuario la opción de no seguir recibiendo un mensaje que no quiere que ingrese más a su computador. Eso no resuelve todos los inconvenientes -estoy de acuerdo-, pero por lo menos disminuye en parte -en lo que puede controlarse- un asedio insoportable. Todos lo entendemos así. Además, permite que, por una vez, también las empresas nacionales hagan publicidad tratando de cautivar a eventuales clientes.
Se trata de una norma razonable, que no pretende resolver el problema global, pero que por lo menos intenta regular internamente el tema, sin afectar -como creo que lo hacía el texto de la Cámara de Diputados- a emprendedores pequeños que hacen uso de la red una vez. Negárselo sería completamente discriminatorio.
Estoy por aprobar el artículo en la forma propuesta por la Comisión.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ofrezco la palabra.
Ofrezco la palabra.
Cerrado el debate.
En votación el artículo 28-B propuesto por la Comisión de Economía.
--Se aprueba, con el voto en contra de la Honorable señora Matthei.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- El número 23), que propone enmiendas al artículo 37, no debería ser votado, porque la Comisión lo aprobó unánimemente. Sin embargo, se ha pedido discusión y votación separadas.
La nota enviada por un señor Senador que pide discutir y votar separadamente el artículo 37 propone a continuación discutir y votar en igual forma el artículo 4º transitorio.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Según entiendo, es el artículo 4º transitorio el que se quiere discutir en relación al artículo 37.
¿No es así?
Tiene la palabra el Senador señor Novoa.
El señor NOVOA.- El artículo 4º transitorio de todas maneras debe debatirse, porque se ha pedido votación dividida a su respecto.
El señor GAZMURI.- En cuanto al artículo transitorio, sí; pero al 37, no, señor Senador.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Consulto a la Sala: ¿vamos a debatir primero el artículo 4º transitorio y luego el 37, o viceversa?
Tiene la palabra el Senador señor Gazmuri.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor GAZMURI.- Señor Presidente, el artículo 37 se aprobó por unanimidad en la Comisión, por lo que, conforme a la norma general, no debería votarse.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Se ha solicitado su votación separada. Por eso pregunté si primero se votaría el artículo 4º transitorio y luego el artículo 37.
Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, por las razones que señalé, hay que discutir el artículo 37, para saber qué persigue.
De acuerdo a las conversaciones sostenidas con el Director del SERNAC, señor Alberto Undurraga, ésta no es la norma madre del proyecto, sino que se originó durante el debate.
Perfectamente podría aprobarse todo lo relacionado con la protección del consumidor sin necesidad de abordar el artículo 37, el cual provoca una serie de problemas que no se sabe hasta dónde llegan.
No quisiera que la aprobación de este precepto causara graves dificultades a personas de escasos ingresos que concurren a casas comerciales para obtener microcréditos.
Se habla -y es razonable tener cuidado en esta materia- del abuso por parte de algunos establecimientos comerciales en cuanto a la aplicación de tasas de interés. Entiendo que el Servicio Nacional del Consumidor ha recibido denuncias, lo que ha llevado a cierta preocupación por legislar al respecto. Pero si se trata de regular el tema, ¿por qué no se entra a definir y a discutir qué se entiende por tasa de interés convencional del comercio?
En el sistema bancario, una disposición clara y precisa determina la forma como se fija la tasa de interés convencional bancaria, que no es la misma que la tasa de interés convencional del comercio. Son dos formas de financiamiento por completo diferentes. En un caso los bancos reciben en depósito recursos de terceros y con ellos conceden préstamos. Normalmente, no son micropréstamos, sino montos que permiten asegurar riesgos mínimos, lo cual genera tasas de interés menores. Así lo hemos podido comprobar estos días en avisos publicitarios de los diarios sobre créditos hipotecarios: si sus montos superan las 5 mil UF, la tasa de interés es mucho más baja que uno por mil UF. Y, según he podido ver en la publicidad, garantizan hasta por 5 años tasas de interés realmente convenientes: de 3,6 ó 3,7 por ciento.
Entonces, lo que me preocupa es legislar sobre el tema. En parte, la norma del artículo 37 ya existe, pero ahora le agregamos requisitos. Y empieza a verse la factibilidad de fijar algún tipo de tasa de interés convencional para el comercio, lo que -según la información que se recibe- eventualmente afectaría al sector, ya que a muchos chilenos y chilenas se les cerraría el acceso a bienes de consumo.
Es cierto: hay que proteger a los consumidores para que no se les cobre cualquier cantidad por el microcrédito. Pero para eso debe legislarse directamente.
Entonces, mi preocupación radica -así lo he dicho a los miembros de las Comisiones de Economía y de Hacienda, no porque esté en contra, sino con el objeto de legislar bien- en que la norma del artículo 37 y la de la tasa de interés convencional del comercio deben recogerse en un proyecto aparte.

DISCUSIÓN EN SALA

Unos se remiten al artículo 4º transitorio y me señalan que, en vez de 12, sean 18 los meses para que el artículo 37 entre en vigencia. No es un tema que me preocupe. Sin embargo, algunos sostienen que los 12 meses establecidos en el artículo 4º transitorio tienen por finalidad dar tiempo a las casas comerciales para que se adapten al nuevo mecanismo de control que se consagra, lo que es perfectamente lógico.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señor Senador.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Solicito un par de minutos para terminar la idea, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Si no hay oposición, así se procederá.
Acordado.
Puede continuar, Su Señoría.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Pero otros me dicen que no, que hay un acuerdo del Gobierno -lo que me parece muy bien- con los integrantes de las respectivas Comisiones en cuanto a que se enviaría una iniciativa de ley para regular lo relativo a la tasa de interés convencional del comercio y a la tasa de interés convencional del sistema bancario. Pero ni el Ministro de Hacienda, ni la Superintendencia de Bancos, ni el Banco Central han opinado acerca del punto.
Entonces, ¿qué solicito? No nos metamos en una legislación que se aplicará en 12 meses más, cuando perfectamente el Gobierno -estoy de acuerdo- puede enviarnos una proposición en particular cuando ya existen normas reguladoras de la materia de que trata el artículo 37- que legisle sobre todo lo relacionado con la tasa de interés convencional del comercio, resguarde a los consumidores y permita la operación del microcrédito en el comercio. ¡No vaya a ser que matemos la posibilidad de que mucha gente pueda acceder a dichos préstamos! Me refiero a una legislación que termine con los abusos, propósito con el cual todos estamos de acuerdo.
Para facilitar al despacho del proyecto, deben considerarse las modificaciones del artículo 37 y las del artículo 4° transitorio en el la iniciativa que enviará el Gobierno -como anunció- sobre los microcréditos, que podría despacharse en 12 meses. Así no provocaríamos un efecto que, sin querer, puede ser muy negativo para muchos consumidores.
Gracias, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Continúa la discusión del artículo 37.
Como son muchos los señores Senadores inscritos, les ruego ceñirse al tiempo reglamentario.
Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, comparto plenamente lo expuesto por el Senador señor Andrés Zaldívar.
La verdad es que todos estamos de acuerdo en proteger a los consumidores de los abusos en los cobros de las tasas de interés, así como en otros gastos asociados con las operaciones de crédito y en la compra de bienes mediante éstas. Todos deseamos terminar con esta situación.
Sin embargo, también es cierto que el concepto de tasa de interés máxima convencional, que hoy rige para la banca, no puede ser aplicado a las casas

DISCUSIÓN EN SALA

comerciales, por una razón muy sencilla: los bancos generalmente otorgan sus créditos con garantías hipotecarias, con avales y mediante otras fórmulas.
Las casas comerciales dan crédito a una cantidad inmensa de personas, brindándoles la oportunidad de mejorar sus condiciones de vida al acceder a bienes nuevos que de otra manera nunca podrían obtener. Por lo tanto, para que esa línea de crédito se mantenga, se necesita para el comercio una tasa de interés máxima convencional diferente de la que rige para los bancos. Eso es totalmente razonable.
En tal sentido, me parece muy bien lo expresado por el Honorable señor Andrés Zaldívar en cuanto a legislar sobre la materia y crear la tasa de interés máxima convencional para el comercio. Aquí se está jugando con los 12 ó 18 meses de plazo para aplicar las disposiciones del artículo 37. Porque la idea -incluso fue materia de un acuerdo en la Comisión de Economía- era que dentro de 18 meses se contara con una legislación sobre la tasa de interés máxima convencional para el comercio. Pero, ¿qué ocurre si no la tenemos? Porque su despacho no necesariamente va a depender de nosotros.
Por eso, estimo razonable el planteamiento del Senador señor Andrés Zaldívar.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Orpis.
El señor ORPIS.- Señor Presidente, junto con hacer mías las palabras de los Honorables señores Andrés Zaldívar y García, quiero agregar dos elementos.
En primer término, hay unanimidad en que deben existir distintas tasas de interés máximas convencionales. Son diferentes la bancaria, la del comercio, etcétera.
El acuerdo adoptado consistió, precisamente, en ligar los artículos 37 y 4º transitorio a fin de disponer de esos 18 meses para establecer distintas tasas máximas convencionales. Pero, ¿cuál es la debilidad del acuerdo? Que al pasar el proyecto de una Comisión a otra, eso queda sin efecto, porque los dieciocho meses se han convertido en doce.
En segundo lugar, en la Comisión de Economía se señaló que esto iba a formar parte del proyecto de Ley de Mercado de Capitales II. Hoy día no hay seguridad de ello, pues dicha iniciativa se halla entrampada. Por lo tanto, la materia en cuestión debería contemplarse en una legislación aparte.
En tercer término, no ha habido ningún pronunciamiento público de alguna autoridad del Ejecutivo en cuanto a la posibilidad de establecer distintas tasas máximas convencionales.
En consecuencia, si se aprueba el artículo 37 tal como se encuentra redactado, se afectará principalmente al comercio minorista, al pequeño comerciante. Y si no existe plena garantía de que habrá diferentes tasas de interés máximo convencional, no estoy dispuesto a acoger dicho precepto, porque no existe un compromiso del Gobierno en ese sentido.
Por consiguiente, mientras no se nos asegure que efectivamente existe un acuerdo tendiente a fijar distintas tasas máximas convencionales, soy partidario de dividir la votación y rechazar el artículo 37, por las razones que señaló el Senador señor Andrés Zaldívar. Me parece que esto es lo más prudente y racional.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Ominami.
El señor OMINAMI.- Señor Presidente, estoy francamente sorprendido por el curso que ha tomado la discusión. Creo que hay una tremenda confusión en lo que se está planteando aquí.
He seguido el estudio de esta materia desde hace muchos años, porque la ley sobre protección de los derechos de los consumidores tuvo un primer proyecto que se presentó al Parlamento más de 10 años atrás. Y, como conozco bien el tema, trataré de aclarar la confusión que se ha producido.
Con el Honorable señor Foxley y otros señores Senadores presentamos una indicación al artículo 37 fue aprobada- que no interviene directamente en la tasa de interés. Sí lo hace en algo fundamental: en la necesidad de transparencia e información.
¿Qué está ocurriendo, señor Presidente? Que la gente más modesta del país está siendo víctima de abusos, en muchos casos masivos y groseros. Si uno revisa los estudios efectuados por el Servicio Nacional del Consumidor, puede comprobar que ciertas casas comerciales cobran al mes tasas de interés superiores a 11 por ciento. ¡Tasas de interés mensuales de sobre 11 por ciento!
Es importante destacar que no todas actúan así, ya que algunas se han logrado encauzar perfectamente bien en la normativa vigente y aplican la tasa máxima convencional. Y entre éstas figuran no sólo grandes casas comerciales -no quiero dar nombres-, sino también medianas y pequeñas.
La disposición propuesta apunta a resolver un conflicto de interpretación respecto de qué se entiende por tasa de interés. Las casas comerciales que abusan en los cobros, han establecido un modo bastante arbitrario para calcularla.
¿Qué se propone en esa norma? Primero, que obligatoriamente aparezca en cada boleta la tasa de interés, porque se trata de una necesidad evidente de transparencia.
Segundo, que la gente pueda conocer también el monto de los importes que no constituyen tasa de interés. Ellos están definidos y son cuatro: los impuestos correspondientes, los gastos notariales, los costos propios de la constitución de bienes en garantía y los seguros expresamente contratados. Todo lo demás forma parte de aquélla.
Las casas comerciales que abusan con sus clientes excluyen del cálculo de la tasa de interés un conjunto de gastos que debieran incorporarse. Por ejemplo, hay una -tampoco daré su nombre- que no considera en ese cálculo el costo de evaluación del crédito; sin embargo, a cada persona que solicita uno le cobra 5 mil pesos por tal concepto, lo cual constituye un abuso. De esa manera se viola la legislación pertinente sobre la tasa máxima convencional
Por lo tanto, en la indicación acogida por la Comisión planteamos la necesidad de entregar información: que en la boleta figure la tasa de interés que se aplica, a fin de que la gente pueda compararla con las que cobran las demás casas comerciales, y que se establezca con claridad qué elementos la conforman. Ello, para evitar que se abuse con la gente modesta y poco

informada al excluir del cálculo respectivo algunos costos que, obviamente, deben contemplarse.
Ése era el contenido de la indicación.
Ahora bien, ¿qué ocurrió (y por eso digo que hay una confusión en esta materia)? Las casas comerciales sostuvieron -a mi juicio, con razón- que había que ser muy cuidadosos en la aplicación de la norma, porque el introducir esos cambios de la noche a la mañana podría provocar cierto desajuste en el mercado del crédito, afectando particularmente a las personas más modestas, que son las que utilizan esta forma de financiamiento.
Por esa razón, con el Honorable señor Foxley y representantes del Gobierno dijimos: "Establezcamos un plazo de 12 meses para dar al comercio la posibilidad de adaptarse a las condiciones que dispone esta modificación legal o, eventualmente, encontrar una solución más de fondo al problema,…
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señor Senador.
El señor OMINAMI.-…que podría consistir en una tasa de interés máxima convencional propia para el comercio".
Se afirma que existen motivos para pensar que el comercio requiere una tasa de interés convencional distinta de la bancaria, porque sus niveles de riesgo son mayores. Aunque acepto este argumento, no me parece correcto que hoy se diga: "Mire, ésta es una norma extraña; ¿para qué fijar tanto plazo?", en circunstancias de que éste surgió ante la necesidad de que el comercio pudiera adaptarse a un requisito de información y de transparencia. Porque estimamos fundamental que la gente sepa con exactitud qué tasa de interés se le cobra y los gastos que ésta comprende o no. De lo contrario, continuarán los abusos. Y terminar con ellos no es cuestión de 12 ó 18 meses, sino algo bastante urgente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Adolfo Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, de los distintos análisis y puntos de vista escuchados en este debate queda claro, al menos para mí -e imagino que también para otros señores Senadores-, que ésta es una materia controvertida. Por lo mismo, y por la importancia que la iniciativa tiene para la economía social de mercado, para el consumidor y para el debido resguardo de sus derechos, la mencionada indicación al artículo 37 no parece estar de acuerdo con el aspecto sobre el cual debemos legislar.
Lo importante es contar con una buena ley, que permita de verdad proteger a los consumidores. Esto es lo que se persigue, y creo que todos concordamos en ello.
Eso es fundamental para una economía que ha de fortalecerse sobre la base de integrar a todos los consumidores y no sólo a aquella parte que se encuentra en determinado estamento y que no requiere de crédito.
Aquí lo relevante es el crédito. Si queremos que nuestra economía tenga movilidad y que toda la población pueda participar de los beneficios del consumo para alcanzar mejores condiciones de vida, debemos facilitarlo.
Visto de ese modo, y teniendo en consideración que las casas comerciales dan crédito aproximadamente al 65 por ciento de los consumidores que ganan

menos de 300 mil pesos, de esto hay que preocuparse. Son operaciones muy menores, de entre 30 y 60 mil pesos. Aquí no estamos hablando de la banca, que tiene otra razón de ser y se protege de distinta manera, sino de gente que compra en determinadas condiciones y encuentra la posibilidad de adquirir ciertos bienes en casas comerciales porque no puede hacerlo a través del sistema bancario o no tiene la plata para pagarlos al contado. Ése es el problema.

Si nos equivocamos en esto y dictamos una legislación errada, lo que ocurrirá será que, por resguardar tanto un bien, que es importante, vamos a causar un daño mayor, al quedar excluido del comercio e impedido de comprar bienes un grupo no menor de chilenos y chilenas que hoy día accede a ellos.

Lo anterior no significa que no tomemos las debidas providencias para evitar abusos. ¡Cómo no vamos a estar en contra de la usura o del abuso contra gente tan modesta! ¡Claro que se deben tomar medidas! Pero lo primero es que puedan comprar, porque si no, vamos a impedir que lo hagan y que accedan al mercado.

Ése es el primer derecho que debe asegurar este sistema económico: que haya consumidores. Y si lo que se quiere es que sean pocos pero seguros, bueno, tengamos una economía un tanto diversa de la actual. En ésta hay riesgos y abusos, quizá inherentes al sistema; pero me parece absurdo que, por evitar los abusos, neguemos a la gente la posibilidad de consumir. Ése es el problema.

Además, no creo que vayamos a resolverlo. Pero para mí está claro que la propia disposición consigna 12 ó 18 meses para ver cómo funciona esta modalidad. ¿Para qué? ¿Por qué no demorarnos un poco y rechazar esta norma, que entraba una muy buena ley, que ha cumplido una excelente función durante estos años en resguardo de los derechos del consumidor; recoger lo que ocurre en la realidad y encontrar una ecuación que no sólo satisfaga, por cierto, a las casas comerciales no es ése el punto que debería preocuparnos- sino que también genere confianza en el consumidor?

Eso es lo que debe preocuparnos: que la gente pueda consumir, que pueda comprar. En caso contrario, llegaremos al absurdo de dejar fuera a uno o dos millones de chilenos y chilenas que hasta ahora han logrado mejores condiciones de vida gracias a un sistema abierto, que es necesario perfeccionar y regular, pero en el buen sentido.

Por eso, señor Presidente, soy partidario de dejar esto para más adelante, dentro de un plazo prudente que se convenga con el Ejecutivo, a fin de contar con una legislación que verdaderamente corresponda a la realidad y no a lo que queremos que sea.

El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha pedido la palabra el Director del SERNAC, don Alberto Undurraga. Solicito el asentimiento unánime de la Sala para concedérsela.

Sí lo hay.

Puede hacer uso de ella, señor Director.

El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Gracias, señor Presidente.

DISCUSIÓN EN SALA

El SERNAC y el Ejecutivo coinciden en que tasas extremadamente restrictivas dejan a posibles deudores en este caso, consumidores- fuera del mercado. Ésa es una realidad económica. Coincidimos en que es así, y si hay que buscar soluciones al problema, por cierto debemos hacerlo.
¿Cuál es el punto, entonces? Independiente de lo que ocurra con esta disposición, sea que se apruebe o se rechace, nada pasará con la tasa máxima convencional, pues no se refiere a ella. Con la ley actual, en 17 de los últimos 20 juicios que ha entablado el SERNAC sobre el punto se ha fallado a favor de la postura del Servicio, en cuanto a que no pueden existir cobros que excedan dicha tasa.
Por lo tanto, creo que se trata de una cuestión importante. Hemos suscrito, primero en la Comisión de Economía y después en la de Hacienda, un acuerdo a los efectos de dar un plazo para la aplicación de las normas de este artículo, precisamente con el fin de encontrar una salida al problema, en la medida en que existe, y ver cuál es la mejor solución.
En ese sentido, nuestro deseo es que el acuerdo suscrito en las Comisiones se adopte acá también, de manera tal que, si hay el ánimo de constituir una mesa de trabajo para buscar salida al problema de las tasas máximas convencionales, encontremos la mejor alternativa. Una puede ser que haya tasas distintas; otra, que la información se capture de modo diferente a como se hace en la actualidad; en fin, hay diversas soluciones posibles. Pero el punto es que esto no tiene nada que ver con el artículo, que sólo tiende a la transparencia.
Hoy en día, cuando una persona va a comprar un kilo de pan, sabe cuánto vale. Y si va al supermercado, sabe cuánto cuesta cada uno de los productos que allí ofrecen. Sin embargo, cuando quiere endeudarse en un crédito de este tipo, tiene que ser experta en matemáticas financieras para saber cuál es la tasa de interés que se le está cobrando.
Entonces, se recurrió a algo muy sencillo: exhibirla en la boleta. ¿Qué cosas se incluyen en la tasa de interés? Están consignadas en la ley Nº 18.010. Algunos importes se especifican en la norma -los mismos que contempla dicho cuerpo legal- y se precisa cuáles se calculan en la tasa de interés y cuáles no. Pero ella se orienta hacia la transparencia: a que la gente sepa, primero, a qué tasa se está endeudando, y segundo, cómo comparar; porque, dado que hay diferentes maneras y lugares para endeudarse -están las tiendas y también la banca-, deberá comparar.
Se trata de que exista transparencia e información sobre la tasa de interés. Eso es lo que se propone. Y nos damos un plazo de 12 meses para resolver otras materias que tienen que ver con la tasa máxima convencional, pero que no se relacionan con el contenido de esta disposición.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Novoa.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, discrepo de lo planteado por el Ejecutivo, y quiero señalar que no son ésos los términos que analizamos en la Comisión de Economía.
En primer lugar, el artículo 37 contiene una cantidad de disposiciones relativas a la transparencia que no merecen objeción alguna. ¡Ninguna! Sí, hay una

DISCUSIÓN EN SALA

norma que dice que la tasa de interés deberá incluir todos los pagos que el consumidor deba hacer al acreedor, con la sola excepción de los que establece la letra c), que son impuestos, gastos notariales, gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía y seguros expresamente aceptados por el consumidor. Por lo tanto, no puede existir ningún otro pago que no esté incluido en la tasa. Por ejemplo, no se puede cobrar -tal como lo mencionó el Senador señor Ominami- un estudio sobre la capacidad financiera del deudor; tampoco, por un informe de DICOM, que puede costar 3 mil pesos, ni por una verificación de domicilio.

¿Qué sucede con eso? Cuando se trata de una operación bancaria, los 3 mil pesos que cuesta el informe de DICOM, o los 2 mil o 4 mil por concepto de verificación de domicilio, no influyen para nada. Pero en un crédito de 30 mil pesos, los 3 mil de DICOM equivalen al 10 por ciento de él. Entonces, como este porcentaje no se puede cobrar aparte y hay que incluirlo en la tasa, ésta automáticamente excede el monto de la máxima convencional.

En la Comisión de Economía nos dimos cuenta de esta situación y vimos que era fundamental poner coto a los cobros desmedidos. Pero si la idea era incluir todo en la tasa, el comercio no podría funcionar con la misma que cobran las entidades financieras. Eso es evidente. Porque en una operación hipotecaria de mil millones de pesos, 3 mil por concepto del informe de DICOM son nada; pero en un crédito de consumo de una casa comercial por 30 mil pesos, esos 3 mil equivalen al 10 por ciento.

Entonces, ¿cuál fue el acuerdo en la Comisión de Economía? Dijimos: "Pongamos coto a los abusos, porque los hay, pero debemos coincidir en que, si se aprueba esta norma, el comercio no puede seguir funcionando con la tasa de interés máximo convencional.". Y, para ello, concluimos: "Fijemos un plazo en que la ley no se aplique, pero no para que se adapte el comercio.". La idea era buscar una modificación del sistema de cálculo de la tasa de interés convencional de manera que hubiera un máximo en las operaciones financieras y otro en los créditos del comercio, y que se pudieran diferenciar porcentajes de esa índole de acuerdo con los montos.

Desgraciadamente, en la discusión de la Sala observo que ese entendimiento al que nosotros, por lo menos, habíamos llegado- no se halla claro en la forma como debiera.

En consecuencia, me parece que, desde el punto de vista de quienes concurrimos a aprobar el precepto en la Comisión de Economía, asociado a la norma del artículo transitorio a que se ha hecho referencia, las condiciones no se dan. Porque no se trata de otorgar al comercio doce o dieciocho meses, para que se adapte. Señalamos en forma expresa que en un mes -ojalá- se pueden modificar las normas sobre la tasa de interés convencional, de manera que la disposición se aplique inmediatamente y no haya que esperar doce o dieciocho meses; pero, lamentablemente, no existe el mismo entendimiento.

Sugiero, por lo tanto, que la parte del texto relativa a aquellos gastos o pagos que no se pueden cobrar y que deben ser comprendidos en la información sobre la tasa sea excluida de la proposición y que se apruebe el resto, que apunta a la transparencia, dejando para la discusión del proyecto de ley de

DISCUSIÓN EN SALA

Mercado de Capitales II si se determinará para las operaciones en análisis que no se puede cobrar ningún otro importe que los establecidos expresamente. Pero en ese caso, por supuesto, se debe contar con tasas y formas de cálculo distintas de la que hoy determina el máximo de interés convencional.
Por lo demás,…
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señor Senador.
El señor NOVOA.- …el comercio también se halla sujeto actualmente a la tasa de interés máximo. Y, si sus cobros son indebidos, el SERNAC ganará los juicios, según lo manifestado por su Director.
De lo anterior se desprende que no nos encontramos frente a situaciones de indefensión. Si el Director del SERNAC expuso que, de 20 juicios, se han ganado 17, significa que la ley funciona. No veo para qué apresurarnos en dictar una preceptiva que traerá diversas otras dificultades.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Muñoz Barra.
El señor MUÑOZ BARRA.- Señor Presidente, creo que nadie discutirá que el proyecto se halla extraordinariamente bien inspirado, como tampoco que se cometen abusos. Y esto último es lo que se quiere evitar. Pero la experiencia del día a día es que, aunque se apliquen rayos X en los gastos que se tipificarán, el millón o dos millones de chilenos que recurren al crédito de relativa cuantía van a comprar y endeudarse igual, porque no tienen otra posibilidad. De tal manera que ése es un hecho real de la causa, que también se debe poner sobre la mesa de la discusión.
Lo que planteo no implica hacer la vista gorda frente a quienes abusan.
¡Para qué hablar de las tarjetas de crédito, con relación a las cuales la gente, en un momento dado, no sabe qué está pagando: si el living, si la licuadora, si el refrigerador, si los muebles de dormitorio, etcétera! Al final, se trata de un "cardumen" de compras y nadie sabe cuánto cuesta cada producto.
Creo que una radiografía en ese sentido será buena, evidentemente. Lo que no sé es cuánto será posible operar con un poder consumidor relacionado con una distribución tan carente de equidad y en circunstancias de que la persona, para vivir también en la modernidad, por así decirlo, necesita recurrir al sistema.
Por lo demás, señor Presidente, estimo que, por ser la ley muy buena, las entidades involucradas ya han tomado ciertas providencias. Nos ocupamos en la tasa convencional; pero, al mismo tiempo, no debemos olvidar que una misma empresa opera, por un lado, con una filial que presta el dinero, y por el otro, con la que vende el artículo. La que proporciona a Manuel Pérez el crédito le cobra 1,8 por ciento, por ejemplo, y la otra que, en el fondo, es la misma, pero jurídicamente diferente- le aplica 1,8 ó 1,9 por ciento de interés por la compra; y de esa manera se soslaya la tasa convencional.
Ahora bien, surgen ciertas preguntas que, repito, obedecen a lo que se ve día tras día, más que a la teoría. ¿Cómo enfrentar la cuestión cuando las casas comerciales las grandes- ofrecen la venta de determinado artículo a seis meses plazo sin interés? ¡Pero, por favor, si este último ya lo han incluido! ¿Y quién controla eso?

DISCUSIÓN EN SALA

¿Qué ocurrirá ahora con las grandes empresas? Indudablemente que, en vez de vender a seis meses sin intereses, lo van a hacer a doce, y el crédito se ha de otorgar exactamente en la misma forma e igualmente se dejarán de lado las tasas respectivas.
Se aprende mucho, también, con el pequeño comerciante o empresario, que es muy numeroso, especialmente en las comunas de menos de cien mil habitantes, donde no se instalan "malls".
Y, al respecto, quiero hacer una pregunta al SERNAC.
Se sostiene que muchas veces tal Servicio realiza los cálculos o da determinado antecedente sobre la base del valor de oferta, no del precio de venta al contado con los intereses. Plantean que si el artículo vale 120, por ejemplo, y lo venden en oferta en 100, están aplicando un descuento de más de 15 por ciento, por lo cual se les crea una situación bien complicada. Y abrigan muchas dudas acerca de si el SERNAC realmente está efectuando los estudios sobre esa base.
¡Digamos las cosas como son! Ocurre que los Jumbos -y lo veo en las comunidades de la circunscripción que represento- venden artículos mucho más baratos a través del marketing, del cual carece el pequeño empresario. Para citar un caso, de Temuco mandan buses a Lautaro, a Victoria, a Collipulli o a Angol, para llevar "gratuitamente" a comprar al Jumbo o a determinado establecimiento de esa magnitud. Pero la persona no va por cinco productos: adquiere treinta o cuarenta. Y diez o doce de ellos exhiben un precio de oferta, pero quince no se hallan en esa situación, los que incluyen, evidentemente, el valor del pasaje de quien cree que lo trasladan gratuitamente desde Angol, Victoria o Lautaro.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señor Senador.
El señor MUÑOZ BARRA.- Concluyo en seguida, señor Presidente.
Formulo sinceros votos, por lo tanto, para que la ley en estudio no encarezca más el crédito. Los dos millones de personas que mencioné al comienzo se endeudarán exactamente igual; pero mi temor es que ello resulte más oneroso con los impuestos correspondientes a la respectiva operación, los gastos notariales, los gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía y los seguros expresamente aceptados por el consumidor. De manera que me quedo con esa inquietud.
En tal sentido, estoy de acuerdo en que se deje en statu quo esa parte del texto, para que se pueda perfeccionar y mejoren las posibilidades de una realidad social que, aun con las mejores intenciones, no podemos soslayar.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Foxley.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, estimo que el proyecto persigue dos propósitos fundamentales. El primero de ellos es dar base sólida a un acceso creciente de las personas al consumo.
Y enfatizo el concepto: bases sanas y sustentables en el tiempo. Lo que quiero significar es que la idea dice relación a que los chilenos puedan comprar con acceso al crédito, pero sin entrar, al endeudarse, en una situación extremadamente difícil que finalice en un resultado catastrófico para la familia,

cuando, por no pagar, se embarguen los bienes, lo que termina en un círculo vicioso del cual a veces cuesta muchos años recuperarse.
Y el segundo propósito fundamental, complementario del anterior, es dar protección a enormes sectores de la población desprotegidos simplemente por carecer de información respecto de los compromisos económicos que adquieren. En particular, en el caso del consumo -lo destacaron varios señores Senadores acá-, la gente, en términos simples, no sabe cuánto paga por el producto. Únicamente le interesa el monto de la cuota, y sobre esa base hace un cálculo mental rápido y se embarca en la adquisición de bienes a crédito, cuyas cuotas posteriormente no puede servir.
Lo que el SERNAC busca de alguna manera es establecer normas de transparencia. Y, en tal sentido, refuerzo lo señalado por don Alberto Undurraga hace un momento, en cuanto a que la gente sepa lo que hace al momento de endeudarse.
Efectivamente, todos los meses el SERNAC publica informes sobre las tasas de interés efectivas vigentes en el comercio, desagregadas por tiendas y por productos, lo que revela que algunas multitiendas cobran un interés absolutamente excesivo en muchos artículos. Cuando una tasa es superior al 10 por ciento mensual, quiere decir que al año sería de aproximadamente 150 por ciento.
¿Alguien puede explicar que se lleve a cabo un negocio financiero de esa envergadura? O es un riesgo loco de gente que realmente no puede comprar ni pagar y que, por lo tanto, no se le debiera dar crédito, o es un manera de trasladar el sistema hacia un negocio financiero que, en el caso de algunas tiendas, se acerca a la usura del prestamista informal.
Es importante destacar lo que se dijo aquí con anterioridad: las grandes tiendas no tienen dificultad para sostener una amplia política de créditos. Y, al respecto, respondo específicamente los planteamientos del Senador señor Adolfo Zaldívar: gente de modestos ingresos compra en negocios donde la tasa máxima convencional no es superada por la tasa efectiva cobrada en las multitiendas.
Hay consecuencias sociales, como la de que, según se mencionó, algunas personas quedaran fuera de la posibilidad de obtener crédito. Pero, de hecho, ello no es así. El proyecto no modifica nada de las condiciones en que hoy día se presta, en términos de la tasa máxima convencional.
Además, debe tomarse en cuenta que, de no inducirse al sistema comercial a atenerse a determinada tasa máxima, habría otra consecuencia social,. Porque, si no se pone límite en esto, se puede generar una cadena de insolvencia, ya que, en el fondo, la gente será sometida a un régimen de inseguridad y angustia económica. Porque todo el mundo está tentado por gastar más de lo que tiene y por comprar bienes de consumo que, tal vez, en cierto momento no puede pagar, lo que es pan para hoy y hambre para mañana. Al final, se crea una situación espantosa. A todos los Parlamentarios nos llegan historias de personas cuyos bienes han sido embargados, etcétera.
Por lo tanto, ¿qué se busca? Información, y que ella se encuentre en la boleta.

DISCUSIÓN EN SALA

Lo señalado por el Senador Novoa me parece atendible en el siguiente sentido: si además de lo que aquí se menciona como importes hay algún componente esencial distinto a la tasa de interés que debiera incluirse en esta lista (donde figuran los impuestos, los gastos notariales, los gastos inherentes y los seguros), podríamos hacer la corrección y agregarlo, para que no entre en la tasa de interés.
Pero, desde el punto de vista de imagen, me parecería muy grave que el Senado no estuviera en condiciones de aprobar una norma que lo único que hace es decir a la gente: "Cuando usted vaya a comprar, le vamos a garantizar que sepa qué está pagando y cuáles son los componentes de su obligación".
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha terminado su tiempo, señor Senador.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, por último, me parece atendible la idea -conversada con el señor Ministro de Economía y, también, con representantes de la Cámara de Comercio y de otros sectores- de que el Gobierno constituya un grupo de trabajo para discutir una materia distinta a la de ahora, que es la relativa a la tasa máxima convencional para bancos y tiendas comerciales, a fin de que haya cierta simetría en la supervisión de los dos sectores, que también sea capaz de diferenciar los elementos específicos que lleven a que una tasa de interés máxima para un sector pudiera ser distinta de la del otro.
El señor Ministro de Economía tiene una actitud positiva hacia la idea de crear tal grupo de trabajo. Si entre los distintos sectores del Congreso estamos de acuerdo en promover ese grupo de trabajo, no cabe duda de que el Gobierno no se va a negar. Podremos hacerlo dentro de los 12 meses consignados en la indicación respectiva aprobada por la Comisión de Hacienda.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Pizarro.
El señor PIZARRO.- Señor Presidente, en mi concepto, debe partirse de la base de que, si estamos por modificar la actual ley, es porque resulta insuficiente para resguardar los derechos del consumidor. Y, como se ha dicho con tanta claridad acá, lo que más se reclama y solicita es mayor transparencia en la información; o sea, que hoy en día los consumidores sepan qué pagan por un producto que compran con crédito directo de las casas comerciales. En la actualidad desconocen por qué tienen que entregar determinada cantidad de dinero más allá del precio en sí mismo. Ni siquiera tienen idea de cuánto, cuándo y a qué se obligan.
Como se señaló, está claro que en esto hay de todo. Existe gente que opera dentro de la lógica, de cierta ética y de los cánones establecidos. Pero el problema no lo tenemos ahí, sino que tiene que ver con el abuso, con la forma como progresivamente algunas casas comerciales creen que es mejor el negocio financiero que la venta pura y simple de un producto. Actualmente, las utilidades las hacen en el negocio financiero y no en la transferencia de aquél. Incluso, en muchas ocasiones el gancho consiste en abaratar el costo; pero, debido al mercado cautivo de estos consumidores, que sólo tienen crédito y renovación en esa casa comercial, pueden cobrar intereses a niveles de usura, como se manifestó claramente.
Entonces, me parece que, si el objetivo de este artículo es entregar mayor transparencia de información al consumidor, resulta fundamental que la señal

que se entregue sea de aprobación. Creo importante que esa información signifique que la gente sepa exactamente qué es interés y cuáles son los gastos que se pueden cobrar legalmente y cuáles no. Porque todo ello -como también se mencionó- nada tiene que ver con la evaluación de un crédito, el informe en DICOM o una serie de otros gastos a cargo del consumidor y que son los elementos provocadores de tasas de interés francamente usureras.

Junto con esa falta de confianza de la gente y con la carencia de información, hemos conocido la forma en que las casas comerciales cobran, cómo llegan a retirar enseres, cómo presionan y de qué manera hacen la vida imposible a sus deudores cuando no son capaces de pagar lo que compraron, debido a que muchas veces las cuentas suben a más del doble o, a veces, del triple del monto original. Ese espectáculo representa un problema social que nos llega permanentemente.

Me parece que la creencia de que una mayor transparencia en este tipo de actividades va a significar que los consumidores queden fuera del sistema de crédito, es una exageración demasiado grande. En verdad, ellos se marginan de él cuando no pueden pagar; y no pueden hacerlo porque los niveles de usura y el aumento de las cuotas que deben pagar mes a mes son exagerados, lo que no estaba dentro de sus perspectivas al adquirir un bien a crédito. Porque todos programan cuotas relativamente razonables; pero, cuando llega el momento de pagarlas, ellas resultan muchísimo más altas. Como aquí se dijo, suben al doble y a veces al triple. En ese momento quedan fuera del sistema y ya no tienen acceso al crédito, y no como consecuencia de estas normas de transparencia o de la posibilidad de saber exactamente qué le van a cobrar, por qué concepto, cuándo y cómo.

Me parece algo elemental.

Como se ha dicho reiteradamente, ojalá que en el artículo correspondiente la señal de transparencia y de mayor credibilidad y confianza en el sistema sea mucho más importante que las aprensiones aquí manifestadas.

El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Ávila.

El señor ÁVILA.- Señor Presidente, se ha vuelto un lugar común en la retórica política la expresión "defensa de los consumidores".

La verdad es que en cualquier intervención, en cualquier discurso, en cualquier exposición pública, luce de buen tono asumir esa conducta, esa actitud. Pero llegado el momento de traducir en hechos lo que se plantea desde el punto de vista de la retórica, se dan giros verdaderamente sorprendentes.

La discusión que estamos llevando a cabo respecto del artículo 37 resulta, a lo menos, sorprendente. De su lectura, quedan completamente claros el contenido y el objetivo que se persigue. Sin embargo, se intenta mezclarlo con aspectos que no están contemplados en el proyecto mismo, específicamente en esta disposición.

Se intenta escabullir el aspecto esencial del artículo mezclando un concepto que no tiene que ver directamente con el texto en discusión.

Estoy consciente de que no es fácil asumir la vocería de alguna confederación o asociación de comerciantes sin pasar por encima de la supuesta defensa de los consumidores.

DISCUSIÓN EN SALA

Sobre el particular, creo que debemos ser claros. Es legítimo defender los intereses de los comerciantes; nadie podría tener alguna objeción a ese respecto. Pero que se diga con claridad y que no se intente hacerlo asilándose en una supuesta defensa de los consumidores que no es tal.
Lo único que persigue el artículo en análisis es dotar de transparencia a una transacción comercial, indicando al comprador, al suscriptor de un crédito, todos los factores involucrados en la operación.
El Senador señor Novoa tendría razón en su planteamiento en la medida en que fuera absolutamente imposible hacer el desglose de los aspectos que, según Su Señoría, deberían quedar incluidos en la tasa de interés, así como consignarlos separadamente en la información que se brinda al cliente en el caso de una transacción comercial.
Resulta perfectamente posible dejar la tasa de interés químicamente pura para que quede sin ningún factor que la desnaturalice. Pero eso no quita que se suministre toda la información relevante a fin de que las personas sepan con exactitud qué se les cobra al momento de llevar a cabo una operación comercial y cuáles son los diversos elementos que componen ésta.
A veces, para los especialistas del Derecho resulta un tanto chocante el tenor de nuestras leyes, pues son muy detalladas y, en ocasiones, llegan casi al absurdo. Pero ocurre que nosotros legislamos para pillos. Éste es un país donde todo el mundo intenta aprovecharse del prójimo, de cualquier manera.
Hoy me comentaba el alcalde señor Hernán Pinto que los ingresos de la Municipalidad de Valparaíso han disminuido sensiblemente…
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ha concluido su tiempo, Su Señoría.
El señor ÁVILA.- Señores Senadores, se van a quedar con la intriga de qué le pasó al Alcalde Pinto.
El señor NARANJO.- Señor Presidente, deje que Su Señoría continúe.
El señor MORENO.- ¡Sólo deseo aclarar al Honorable señor Ávila que éste no es un país de sinvergüenzas!
El señor ÁVILA.- Lo lamento por Sus Señorías, pues el ejemplo era totalmente ilustrativo de la conducta de algunas grandes casas comerciales, sobre todo cuando se instalan en provincias, que buscan artificios increíbles…
El señor MORENO.- Artilugios.
El señor ÁVILA.- …para reducir su contribución en el pago de los impuestos.
Bueno, finalmente les contaré lo que sucede con el Alcalde Pinto, porque es demasiado demostrativo.
Ocurre…
El señor LARRAÍN (Presidente).- Señor Senador, su tiempo concluyó. Se le concedió un minuto adicional.
El señor ÁVILA.- Señor Presidente, ha sido muy ecuánime, y no me quejo a ese respecto.
Por lo tanto, que Sus Señorías permanezcan en la intriga.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, algunos de los argumentos planteados aquí no tienen que ver con lo que se está discutiendo.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor MORENO.- Como lo del Alcalde Pinto.
El señor GAZMURI.- En cuanto a ello, si me sobra un poco de tiempo, concederé una interrupción al Senador señor Ávila, pues he quedado muy intrigado con los afanes del Alcalde Pinto para obtener mayores recursos.
Ante todo, deseo señalar que no estamos frente a una situación donde millones de chilenos carezcan de acceso al crédito de consumo. Conforme a lo que hemos vivido en los últimos años, millones de compatriotas acceden a él. Ésa es la realidad.
Se dice que con esta norma vamos a restringir su acceso. No es así. Ocurre que, indiscutiblemente, se cometen abusos, pero no por parte de toda la industria.
Si se revisan las diferencias en la tasa de interés respecto de productos simples, como los artículos de vestir, se podrá advertir que, por ejemplo, en aquellos cuyo valor promedio es de 60 mil pesos las tasas van desde 2,44 por ciento hasta 8 por ciento mensual. ¡Cuatro veces más! Esto no sucede normalmente en ningún otro mercado. Estas diferencias tan enormes que existen entre las grandes tiendas -no las nombraré- respecto del mismo producto no se dan en el sistema bancario en sus operaciones con clientes y por montos equivalentes a los señalados.
En este caso hay una distorsión manifiesta, que tiene mucho que ver con el hecho de que, en general, a los sectores de bajo consumo les resulta más difícil distinguir los elementos que componen el precio. La gente modesta de Talca, por ejemplo, no dice "Voy a comprar tal o cual cosa" sino: "Voy a sacar". No se compra: "se saca". Con un presupuesto de veinte mil o veinticinco mil pesos mensuales para bienes durables, se "sacan" las cosas que se requieren. ¡En buena hora! Porque, efectivamente, el equipamiento doméstico en nuestro país ha aumentado de manera notable. Ello se pudo comprobar en el último censo. Pero esa gente necesita saber cuánto pagan y quién está cobrando cuatro veces más, a fin de orientarse y acudir al que le pide menos.
Sin embargo, eso hoy día no se sabe con claridad. Se conocen los plazos y las cuotas, pero no lo que se cobra. Y a ello apunta básicamente el artículo 37 en debate.
Se ha generado -y tiene razón el Senador señor Novoa- una segunda discusión sobre la tasa máxima convencional, respecto de la cual existen dos buenos argumentos para que la del comercio sea distinta a la de la industria financiera: primero, por la menor cantidad de los montos del crédito, y segundo, por el mayor riesgo. Y cuando decimos distinta, todos pensamos que debe ser más elevada y no más baja.
Aquí se acordó darnos un plazo de 12 meses para que en una mesa de trabajo resolvamos, no sólo la ecuación relativa a la industria, sino además el tema de la tasa máxima convencional.
Por tanto, yo estoy por la aprobación de la norma que establece la transparencia. Los resultados del debate sobre cuáles serán los componentes de dicha tasa se aplicarán después de transcurridos los 12 meses. Y eso no variará hasta que realicemos la otra discusión.

DISCUSIÓN EN SALA

En definitiva, sería muy grave como señal que rechazáramos el artículo 37, que -reitero- establece criterios de transparencia indispensables para los derechos de los consumidores y, también, para posibilitar una competencia leal dentro del mercado. Porque, a mi juicio, hoy día no se explican -salvo por falta de información y de transparencia- las enormes diferencias existentes entre las tasas aplicadas a los mismos consumidores, a iguales productos y en distintas ciudades.
Señor Presidente, cedo 41 segundos de mi tiempo al Senador señor Ávila, para que concluya su comentario acerca del Alcalde Pinto.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Ávila.
El señor ÁVILA.- Señor Presidente, ocurre que las empresas y los comercios en general tributan a los municipios en función de su número de empleados.
Según relató el Alcalde Pinto, una multitienda de Valparaíso tiene sólo un empleado, porque todos los demás que laboran en ella han sido canalizados hacia empresas de subcontratación, que por supuesto pertenecen a la misma firma. Trabajan allí, son dependientes de ella, pero formalmente figuran relacionados con una empresa distinta. Por lo tanto, con eso pulverizaron la posibilidad de que el municipio porteño recibiese los ingresos que le corresponden.
¡Quizás a ello se deba la delgadez que presenta el referido Alcalde!
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.
El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, cuando pedí la palabra, el debate parecía confuso, en el sentido de si se estaba discutiendo la tasa de interés o la tasa máxima convencional. Sin embargo, se aclaró después de las intervenciones de los Senadores señores Ominami, Foxley, Pizarro, Gazmuri y Ávila.
Por eso, señor Presidente, seré muy breve.
Uno de los grandes temas planteados por la gente modesta, que por falta de recursos debe adquirir sus artículos a crédito, se refiere a que después de transcurrido cierto tiempo se da cuenta de que debe pagarlos en numerosas cuotas que acaban elevando el precio original varias veces por sobre el de la vitrina.
Sin embargo, ése no es el asunto de fondo, que hubiésemos querido solucionar estudiando la tasa de interés o la tasa máxima convencional. Sobre el particular, sostuvimos un largo debate en la Comisión de Economía, llegando a la conclusión de que lo que ahora podíamos hacer era transparentar tal operación para el consumidor.
Por eso, aprobamos por unanimidad la citada norma. Todos pretendimos defender al consumidor sabiendo que no estábamos abordando la materia principal. Pero respecto del consumidor que, por carecer de los recursos necesarios para adquirir determinado producto, debía acceder a un crédito, queríamos que en éste se informara claramente, no sólo el valor del artículo, sino además la tasa de interés y los gastos conexos involucrados, para que al cabo de 3, 6 ó 12 meses no se encontrara con sorpresas.

DISCUSIÓN EN SALA

En definitiva, tal disposición no obedece a otro propósito que el exigido por el mercado: conocer el precio del producto, el cual, por esas martingalas agregadas al valor del mismo, quedaba en la más absoluta de las incógnitas para el adquirente.
De allí que los distintos señores Senadores que han intervenido aclararan hasta la saciedad que se trata sólo de información y nada más que de eso, porque es lo menos que el Senado puede entregar a un consumidor a los efectos de que sepa lo que le están cobrando bajo distintos conceptos que nosotros no fijamos, pues la propia tienda queda en libertad para hacerlo. Se establece, entonces, la exigencia de que el consumidor conozca el precio final con todos sus agregados, a fin de que pueda comparar si determinado artículo es más barato en la tienda "a" o en la tienda "b".
Por lo tanto, señor Presidente, pido a la Sala entender la votación unánime de la Comisión de Economía en el sentido de darle una oportunidad de transparencia al consumidor.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra, en último término, la Honorable señora Matthei.
La señora MATTHEI.- Señor Presidente, la concesión de un crédito implica costos de distinta naturaleza, dentro de los cuales se encuentra la tasa de interés, que está asociada al riesgo, al plazo y al monto.
Creo que todos concordamos en que el crédito debe estar sometido a la tasa de interés máxima convencional. En eso no hay duda. No existe ningún problema en que ella se informe. Sin embargo, aparte los costos asociados a su concesión, están los relativos a la cobranza. Y es ahí donde empiezan los problemas. A mi juicio, eso es lo que se ha confundido en la discusión de hoy.
El Senador señor Novoa decía que hay costos, como la verificación en DICOM o la de domicilio, cuyos montos son fijos, los cuales pueden tener ínfima incidencia cuando el crédito es por una cantidad elevada. Tres mil pesos -como señaló Su Señoría- o dos mil pesos en un crédito de mil UF da lo mismo; no son importantes. En cambio, si se trata de un crédito por 60 mil pesos, con esos costos fijos inmediatamente se sobrepasa la tasa máxima de interés convencional.
Ése es el punto.
Por otro lado, tengo entendido que el Honorable señor Novoa ha sostenido conversaciones sobre el particular con el Gobierno, con personeros del SERNAC, quienes incluso habían pedido la palabra. Sin embargo, aquí se trata de dar toda la transparencia posible para que la gente verifique si en la tienda que desea comprar son sinvergüenzas o no.
En eso estamos todos de acuerdo.
La parte que a juicio del Honorable señor Novoa...
No sé si Su Señoría prefiere que le dé una interrupción para que explique el punto.
El señor NOVOA.- Le pido una interrupción a la señora Senadora, por intermedio del señor Presidente.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor LARRAÍN (Presidente).- Con la venia de la Mesa, tiene la palabra Su Señoría.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, no cabe ninguna duda de que todos estamos de acuerdo en que debe haber la máxima transparencia en la información al público.
En segundo lugar, es incuestionable que la tasa de interés que cobra el comercio no puede ser superior a la máxima legal.
Y lo tercero es que, si hay cobros adicionales, ellos deben estar permitidos por ley. En los casos en que no lo han estado, el SERNAC ha ganado todos los juicios.
Por lo tanto, hemos conversado sobre la posibilidad de zanjar el punto aprobando la norma, con excepción de aquella parte de la letra b) que dice que la tasa deberá incluir los otros gastos; ello, porque al incorporarlos la tasa se dispara sobre el máximo convencional.
Entonces, la letra b) diría: "La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;". De este modo, el consumidor sabrá cuál es exactamente la tasa de interés que tendrá que pagar. Y, además, deberá ser informado -tal como dispone la letra c)- del monto de los siguientes importes, distintos de la tasa de interés, que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación: impuestos; gastos notariales; gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía; seguros expresamente aceptados por el consumidor. Y la sugerencia o el acuerdo es agregar "Cualquier otro importe permitido por ley".
Y en la letra c), que habla de importes "que tengan derecho a recibir terceros ajenos a la operación", habría que señalar:
"El monto de los siguientes importes, distintos de la tasa de interés:" o, simplemente, "El monto de los siguientes importes:
"1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
"2. Gastos notariales.
"3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.
"4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.
"5. Cualquier otro importe permitido por ley.".
El señor ÁVILA.- Está bien.
El señor ORPIS.- Queda perfecto.
El señor NOVOA.- ¿Estamos de acuerdo?
El señor ÁVILA.- Sí.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Gracias, señor Senador.
El señor OMINAMI.- Perdón. Una consulta, señor Presidente.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente...
El señor OMINAMI.- Una consulta.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Disculpen, señores Senadores.
En primer lugar, cerraré el debate.
Por tanto, someteré a discusión la proposición que se ha formulado respecto del artículo 37, que, según entiendo, consiste en dejar la letra b) hasta la

DISCUSIÓN EN SALA

palabra "transacción", eliminando el resto, y el encabezado de la letra c), hasta donde dice "tasa de interés",...
La señora MATTHEI.- Hasta "importes".
El señor LARRAÍN (Presidente).-...agregando un número 5, cuya redacción pido hacer llegar por escrito a la Mesa. Además, se eliminaría el artículo 4º transitorio.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- No. Habría que mantenerlo.
El señor NOVOA.- Se suprimiría sólo en la parte que dice relación al artículo 37.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Exacto.
¿Está clara la proposición?
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- ¿Me permite, señor Presidente?
El señor LARRAÍN (Presidente).- Sobre la proposición, tiene la palabra Su Señoría.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Estoy totalmente de acuerdo con lo sugerido, porque, en mi opinión, salva el inconveniente. En la forma como está redactado el artículo, muchos créditos quedarían fuera de la tasa convencional bancaria, que es la que está rigiendo el sistema. Y con esta aclaración, por supuesto, se da el margen planteado.
Sí, considero absolutamente necesario legislar para establecer la tasa convencional del comercio, que es diferente de la bancaria. Y creo que el Gobierno ha asumido un compromiso en ese sentido. Debemos emprender esa tarea; si no, vamos a tener siempre esta discusión en otros proyectos de ley.
Me parece bien la solución.
El señor ÁVILA.- ¡Es tan buena la propuesta, señor Presidente, que hasta resulta sospechosa...!
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Foxley.
El señor FOXLEY.- Señor Presidente, según lo conversado, habría acuerdo en la fórmula indicada.
Quiero añadir, a lo que decía el Senador señor Andrés Zaldívar, que la Comisión de Hacienda, en sesión de 14 de abril, resolvió por unanimidad pedir formalmente al Ministerio de Hacienda debatir el tema de las tasas diferenciadas para el interés máximo convencional, tal como se plantea en el mensaje. Y se sugiere al Gobierno constituir un grupo de trabajo para que envíe una propuesta legislativa al Congreso en el momento oportuno.
Se trata de un punto en el cual tenemos un acuerdo bastante amplio, que sería complementario de lo que se apruebe hoy.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Senador señor Adolfo Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Adolfo).- Señor Presidente, recogiendo plenamente lo expresado por el Honorable señor Foxley, que es un acuerdo de la Comisión de Hacienda, creo que sería prudente y conveniente -por qué no- solicitar que se amplíe esa proposición a fin de que el Gobierno envíe un proyecto de ley donde se establezca un sistema para el interés convencional de las casas comerciales. Dada la relevancia del comercio, en la forma como se está operando hoy, sería recomendable tener claridad en esa materia.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor NÚÑEZ.- Pido la palabra.
El señor LARRAÍN (Presidente).- La tiene, señor Senador.
El señor NÚÑEZ.- Quiero pedir, señor Presidente, que la Comisión vea nuevamente el artículo 37. A mi juicio, no estamos legislando bien. Legislar de este modo, como si fuéramos una comisión, no corresponde.
Por lo menos, yo no estoy de acuerdo con el número 5 que se propone agregar, pues significa abrir una caja de Pandora, un hoyo negro muy grande para el consumidor. En mi concepto, la gente va a tener gran confusión sobre las normas legales que permitirán cobrarle más intereses.
Insisto: creo que no estamos legislando bien.
El señor ORPIS.- No se podrá cobrar más intereses.
El señor NÚÑEZ.- Pero, de todas maneras, la ciudadanía -digámoslo francamente- no tendrá suficiente información acerca de las normas legales que posibilitarán a cualquier comerciante agregar un valor a la tasa de interés convencional, cuando todavía ni siquiera hemos fijado esta última.
Por lo tanto, para la seriedad de nuestro trabajo, pido enviar de vuelta a la Comisión a lo menos el artículo 37.
El señor LARRAÍN (Presidente).- La solicitud que acaba de formular Su Señoría obligaría a un acuerdo distinto de la Sala, que implicaría pronunciarse sobre el envío de dicha norma a la Comisión y dejar pendiente la discusión del proyecto.
Por cierto, aquello es independiente de la "suma urgencia" y de la voluntad del Ejecutivo en cuanto a despachar la iniciativa dentro de determinado plazo.
Ofrezco la palabra sobre el punto planteado por el Senador señor Núñez.
Tiene la palabra el Honorable señor Lavandero.
El señor LAVANDERO.- Señor Presidente, creo que podríamos aprobar aquello en lo que estamos de acuerdo: todo, excepto el número 5 que se propone agregar, el cual podría votarse separadamente o bien ser enviado de nuevo a Comisión.
En cuanto a esa nueva norma en particular, no dejo de encontrarle razón al Senador señor Núñez, porque implica crear una cosa que puede ser desconocida para el consumidor.
Por lo tanto, pido aprobar el artículo 37, con excepción del número 5 sugerido por el Honorable señor Novoa, al que se le podría dar otra redacción en la Comisión.
El señor LARRAÍN (Presidente).- El número 5 planteado no es una norma abierta. Dice: "Cualquier otro importe permitido por ley".
Tengo la impresión de que, si aprobáramos la solicitud de enviar el artículo 37 a la Comisión de Economía, dilataríamos innecesariamente el despacho de un texto que -me parece- ha obtenido acuerdo.
Adicionalmente, sólo restaría votar el artículo 4º transitorio, que, para ser coherentes con lo que se está sugiriendo respecto del 37 permanente, debería ser aprobado sin la frase que viene después de la expresión "Diario Oficial".
Por consiguiente, las opciones son enviar el artículo 37 a Comisión o zanjar el problema con las modificaciones planteadas en la Sala.
Tiene la palabra la Honorable señora Matthei.

DISCUSIÓN EN SALA

La señora MATTHEI.- Señor Presidente, si hay un cobro permitido por ley, es obvio que se puede hacer. De modo que incluir o no el número 5 nada tiene que ver con la factibilidad de cobrar o no.
Al introducir ese número sólo estamos obligando a informar sobre cualquier otro importe permitido por ley, lo cual otorga mayor transparencia. Y considero mejor incorporarlo, porque en el fondo exigimos a las casas comerciales informar todo. De lo contrario, se limitarán a lo que aparece en los números 1 a 4.
Estimo superrazonable la propuesta del Senador señor Novoa en cuanto a la adición del número 5, pues garantiza mayor transparencia. Por consiguiente, sugiero aprobarla aquí, en la Sala.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En la última intervención antes de poner en votación el punto, tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Seré muy breve, señor Presidente.
Sólo deseo manifestar al señor Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y a los miembros de las Comisiones de Hacienda y de Economía mi preocupación respecto del plazo de doce meses que se fija en el artículo 4º transitorio con relación al artículo 37. Según se expresó, ese lapso es indispensable para permitir al comercio adecuarse a la aplicación de dicha norma. Eso fue lo que se dijo aquí como justificación, y no lo que yo entendía, tocante a la necesidad de legislar sobre las tasas convencionales para el comercio.
¿Es posible suprimir dicho plazo y aplicar la ley inmediatamente? ¿O es preciso fijar al comercio un término para adecuarse?
El señor Director del SERNAC podría informarnos.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Antes de eso, señor Senador, debo someter a consideración de la Sala la solicitud de que el artículo 37 vuelva a Comisión.
El señor NÚÑEZ.- Señor Presidente, retiro mi proposición, pero pido que se divida la votación respecto del número 5 sugerido por el Senador señor Novoa.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Queda retirada la proposición y se votará separadamente el número señalado.
En votación la sugerencia del Senador señor Novoa con relación al artículo 37, excluido el número 5 que se plantea agregar a la letra c).
Si le parece a la Sala, así se aprobará.
--Se aprueba en la forma expuesta.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En votación el número 5.
Si les parece a Sus Señorías, haremos votación económica.
Acordado.
--En votación a mano alzada, se aprueba el número 5.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Entiendo que el artículo 4º transitorio queda aprobado hasta la expresión "Diario Oficial".
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Antes, señor Presidente, pido que el señor Director Nacional del SERNAC se refiera a la preocupación que expuse en cuanto a la eliminación del plazo de doce meses para la entrada en vigencia de parte del artículo 37.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor LARRAÍN (Presidente).- Con el acuerdo unánime de la Sala, ofrezco la palabra al señor Director del SERNAC.
El señor UNDURRAGA (Director Nacional del SERNAC).- Gracias, señor Presidente.
Tiene razón el Senador señor Andrés Zaldívar. Físicamente, es imposible que nuevas normas de información, las cuales deben ser entregadas en la boleta, estén operativas al día siguiente de la promulgación de la ley en proyecto.
Sesenta días pueden ser un plazo prudente para las adecuaciones del caso. Precedente: un dictamen de la Comisión Resolutiva Antimonopolios que planteó ese periodo en el caso de las tasas de interés.
Ése parece un lapso adecuado para que se realicen los cambios operativos y se pueda informar.
El señor NOVOA.- Pido la palabra.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Según la proposición del señor Director del SERNAC, en el artículo 4º transitorio sólo se modificaría el plazo relativo al artículo 37: en lugar de "doce meses", diría "sesenta días".
¿Habría acuerdo al respecto?
Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, no dudo de que en sesenta días las grandes casas comerciales podrán habilitar sus sistemas computacionales para adecuarse a las nuevas normas. Pero pensemos en las casas comerciales más pequeñas, de ciudades más reducidas, que no tienen sistemas informáticos.
A mi juicio, noventa días es un plazo razonable.
Aquí no se trata de sesenta días versus noventa, sino de tener en cuenta la situación del comercio pequeño, que también da crédito y que deberá mandar a hacer sus boletas con todo el nuevo sistema de información.
El señor LARRAÍN (Presidente).- ¿Habría acuerdo para reemplazar en el artículo 4º transitorio "doce meses" por "noventa días"?
--Así se acuerda.
El señor NÚÑEZ.- Perdón, señor Presidente, ¿podría leerse el número 5 de la letra c) tal como quedó aprobado?
El señor LARRAÍN (Presidente).- Por supuesto, señor Senador.
El señor HOFFMANN (Secretario).- El número 5 propuesto y aprobado dice: "Cualquier otro importe permitido por ley".
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- Con los acuerdos adoptados, estaría terminada la discusión del proyecto. No obstante, los Senadores señora Matthei y señores Viera-Gallo, Boeninger, Espina, Zaldívar (don Andrés), Vega y Cordero proponen la reapertura del debate sobre el artículo 2º aprobado para la ley Nº 19.496. De aprobarse tal sugerencia, Sus Señorías plantean una redacción alternativa para la letra f). Esta última dice: "Los contratos de salud celebrados con clínicas y hospitales públicos o privados, con exclusión de lo relativo a las prestaciones médicas y la calidad de éstas.". La nueva redacción es la siguiente: "Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su

DISCUSIÓN EN SALA

financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.".
El señor VIERA-GALLO.- Pido la palabra.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.
El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, quiero explicar algo bastante simple.
Lo que pasa es que este proyecto se elaboró mientras se discutía la reforma de salud, en la cual se crea un sistema bastante complejo para el control de las prestaciones: calidad, acreditación, certificación.
Ahora bien, la redacción de la letra f) que aprobó la Sala se presta para malinterpretaciones. Por ello, con el Gobierno y con Senadores de distintas bancadas propusimos una redacción de consenso que permite compatibilizar el rol del SERNAC con el de la Superintendencia del ramo y los de otros organismos de control para los distintos aspectos de la reforma sanitaria. De esta forma, las prestaciones propiamente de salud, tanto médicas como no médicas, quedan excluidas de la fiscalización del SERNAC, el cual se podrá ocupar de todos los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios. Un ejemplo típico serían los problemas que pueden suscitarse con los estacionamientos en una clínica o con cualesquiera servicios anexos a las prestaciones propiamente de salud.
La redacción propuesta es bastante parecida a la de la letra d), relativa a la educación, y recoge lo que el Senado aprobó en la reforma de salud.
Gracias, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Ante todo, consulto a la Sala si hay acuerdo para la reapertura del debate. Ya conocemos la fundamentación de la solicitud formulada al respecto. Reglamentariamente, para aprobarla se requiere el voto conforme de dos tercios de los Senadores presentes.
¿Habría acuerdo?
--Se aprueba.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Novoa.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, el artículo 2º bis de la iniciativa señala: "No obstante lo prescrito en el artículo anterior," -es decir, el que establece el ámbito de aplicación de este cuerpo legal- "las normas de esta ley no serán aplicables" (me salto una parte) a la "prestación de servicios reguladas por leyes especiales.".
Crear una norma explícita para excluir, en materia de salud, lo ya excluido en disposiciones generales, puede debilitar la aplicación de leyes especiales. Me surge esa duda.
El señor VIERA-GALLO.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?
El señor NOVOA.- Sí, con la venia de la Mesa.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.
El señor VIERA-GALLO.- Lo que pasa es que la redacción de la letra f) del proyecto es vaga e imprecisa, porque dispone que quedarán dentro del ámbito

DISCUSIÓN EN SALA

de esta ley los contratos de salud, o sea, los que se celebran con una ISAPRE o con el FONASA, materia sobre la cual se ha dado competencia a la Superintendencia que ahora se crea.
Por lo tanto, a fin de evitar cualquier interpretación antojadiza, el comienzo del artículo 2º bis lo estamos dejando más claro y explícito en la letra f).
Gracias.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera el uso de la palabra el Senador señor Novoa.
El señor NOVOA.- Señor Presidente, si la indicación precisa el ámbito de aplicación de la normativa, no tengo inconveniente, siempre que quede claro que eso no significa debilitar la disposición general del artículo 2º bis, que da preeminencia a la aplicación de leyes especiales, cuando las hubiere.
Ése es el punto que deseaba dejar establecido.
Entiendo que la idea es determinar con mayor exactitud aspectos de los contratos de salud no incluidos en la legislación que ahora estamos modificando, pero sin debilitar la excepción de tipo general que da preeminencia a la aplicación de leyes especiales cuando aquélla no se refiera a la materia.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, pido al Senador señor Viera-Gallo que tenga la amabilidad de repetir su propuesta, porque entiendo que el objetivo no es suprimir la letra f), sino mejorar su redacción.
El señor VIERA-GALLO.- La copia está en poder del señor Secretario, quien podría volver a leerla. Se trata de una redacción que fue concordada entre todos, y también con el Gobierno.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- La proposición se refiere al artículo 2º del proyecto, que dice: "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley", etcétera, y hace mención a las letras a), b), c), d), e) y f). Se da la siguiente redacción a esta última letra: "f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.".
El señor RÍOS.- Pido la palabra.
El señor LARRAÍN (Presidente).- La tiene, señor Senador.
El señor RÍOS.- Señor Presidente, entiendo el planteamiento del Honorable señor Viera-Gallo y lo comparto absolutamente. Sin embargo, conforme a lo que acaba de leer el señor Secretario, la enmienda que ahora se propone incorpora elementos que también pueden ser objeto de análisis y de resolución por otros mecanismos o instituciones.
El señor VIERA-GALLO.- ¿Me permite una interrupción, señor Senador?
El señor RÍOS.- Por supuesto.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor LARRAÍN (Presidente).- Con la venia de la Mesa, tiene la palabra Su Señoría.
El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, el texto que se concordó con el propio SERNAC incorpora al ámbito de la ley los actos celebrados con ocasión de la contratación de servicios en el área de la salud, excluyéndose los mencionados en la proposición, propios de la competencia de la Superintendencia de Salud, que acabamos de crear.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Recupera la palabra el Honorable señor Ríos.
El señor RÍOS.- Señor Presidente, en primer lugar, no entiendo así la proposición, sinceramente. He estado -y al señor Presidente le consta- muy dedicado al estudio de las normas vinculadas a la salud. A mi juicio, la redacción sugerida incidiría en algunos órganos que se encuentran considerados en la reforma de ese sector.
Segundo, no me parece lógico establecer un área definida sobre el tema. Ciertamente, en materia de salud estamos preocupados por los contratos; pero también se celebran en otras áreas vinculadas, por ejemplo, a las obligaciones previsionales con las AFP, etcétera.
Sugiero no aprobar el texto presentado, a fin de dejar establecido que regirán las normas globales para cualquier tipo de contrato.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Aclaro que para discutir esta norma se requiere el asentimiento unánime de la Sala, porque, en el fondo, se trata de una indicación.
El señor RÍOS.- Pero ya se aprobó...
El señor LARRAÍN (Presidente).- No. Se aprobó la reapertura del debate respecto de la norma que ahora se pretende reemplazar.
Tiene la palabra el Honorable señor García.
El señor GARCÍA.- Señor Presidente, francamente, yo preferiría eliminar la letra f), para que esta materia quedara sujeta a lo que disponga el proyecto de ley que se encuentra estudiando la Comisión de Salud. De lo contrario, nos podemos equivocar al legislar de esta forma en temas que merecen mayor discusión.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Si no hubiera más intervenciones, primero sometería al pronunciamiento de la Sala la indicación formulada.
¿Habría acuerdo para votarla?
Acordado.
En votación.
El señor RÍOS.- Señor Presidente, ¿qué pasa con el artículo?
El señor LARRAÍN (Presidente).- Reglamentariamente, primero corresponde aprobar o rechazar la indicación, Si se desecha, deberá votarse la proposición del Senador señor García, y luego...
El señor RÍOS.- Es al revés, señor Presidente: primero se debe votar el artículo...
El señor HOFFMANN (Secretario).- Ya está aprobado el artículo entero. Se reabrió debate sobre la letra f).
El señor LARRAÍN (Presidente).- En votación económica la indicación.

DISCUSIÓN EN SALA

--En votación a mano alzada, se aprueba la indicación (20 votos contra 7, una abstención y un pareo).
El señor LARRAÍN ((Presidente).- Queda aprobado en particular el proyecto y terminada su discusión en este trámite.
Ha pedido la palabra el Director del SERNAC.
Si le parece a la Sala, se accederá a su petición.
Acordado.
El señor UNDURRAGA (Director del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, agradezco el respaldo del Senado a este proyecto y, en particular, el trabajo de las Comisiones que participaron en su estudio.
Hoy día se acaba de aprobar un conjunto de normas históricas destinado a hacernos cargo, como país, de la desconfianza en la protección al consumidor. Recordemos que seis de cada diez chilenos consideran que ella es mala o no existe. Y si bien el debate se ha centrado en la tasa de interés, en el spam, en la letra chica y en el ámbito de aplicación en la salud, lo principal es que desde ahora se dispondrá de un procedimiento para la defensa de los intereses colectivos. Es una innovación en el Derecho, porque lo pone al servicio de la justicia y cubre algunos espacios donde ésta no imperaba. Se generan incentivos económicos correctos: con este nuevo sistema no será negocio incurrir en la pequeña infracción o trampa masiva. Pero lo más importante es que los consumidores van a contar con un método eficaz y eficiente, de solución rápida, en un solo juicio, respecto de miles de problemas similares.
Reitero mis agradecimientos al señor Presidente y a todos los señores Senadores por el apoyo brindado a esta iniciativa, presentada por el Ejecutivo hace ya más de dos años.

El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Espina.
El señor ESPINA.- Señor Presidente, en la Cuenta de hoy figura el ingreso del proyecto de ley sobre sociedades anónimas deportivas, al cual el Ejecutivo ha hecho llegar una indicación que permite la fiscalización por parte de la Superintendencia de Valores.
Como el plazo para la presentación de indicaciones ya venció, solicito que se autorice su estudio, pues apunta a evitar que se incurra en una inconstitucionalidad, después de lo cual estaría en condiciones de analizarse y, cuando corresponda, de ser tratada en la Sala.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Pido el asentimiento de Sus Señorías para enviar nuevamente el proyecto a Comisión y reabrir hasta el lunes 10 de mayo, a las 12, el plazo para formular indicaciones.
--Así se acuerda.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Correspondería discutir el segundo proyecto del Orden del Día, que tiene rango de ley orgánica constitucional. Diversos señores Senadores que deben retirarse han solicitado no tratarlo ahora, petición que someto a consideración de la Sala.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor PROKURICA.- Señor Presidente, yo la respaldaría, pero siempre que se colocara en el primer lugar de la tabla de la sesión de mañana, porque es una de aquellas iniciativas cuya tramitación se ha retrasado y postergado indefinidamente.
El señor LARRAÍN (Presidente).- No habría seguridad en cuanto a ubicarla en primer lugar, porque existe un acuerdo de Comités en ese sentido.
El señor PROKURICA.- En ese caso, tendríamos que verla hoy.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, entiendo que el informe contó con el apoyo mayoritario de la Comisión. Y como en este momento todavía hay bastantes señores Senadores en la Sala, sugiero que tratemos el proyecto ahora, porque la tabla de la sesión de mañana incluye gran número de asuntos.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Como hay oposición, la iniciativa se debatirá a continuación.

ESTABLECIMIENTO Y REGULACIÓN DE SISTEMA DE INTELIGENCIA DEL ESTADO Y CREACIÓN DE AGENCIA NACIONAL DE INTELIGENCIA

El señor LARRAÍN (Presidente).- Proyecto de ley de la Honorable Cámara de Diputados sobre Sistema de Inteligencia del Estado y creación de la Agencia Nacional de Inteligencia, con segundos informes de las Comisiones de Defensa Nacional y de Hacienda, y urgencia calificada de "simple".

--Los antecedentes sobre el proyecto (2811-02) figuran en los Diarios de Sesiones que se indican:
Proyecto de ley:
En segundo trámite, sesión 29ª, en 5 de marzo de 2003.
Informes de Comisión:
Defensa, sesión 42ª, en 29 de abril de 2003.
Defensa (segundo), sesión 51ª, en 20 de abril de 2004.
Hacienda, sesión 51ª, en 20 de abril de 2004.
Discusión:
Sesiones 48ª, en 8 de mayo de 2003 (queda pendiente su discusión general); 49ª, en 13 de mayo de 2003 (se aprueba en general).

El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.
El señor HOFFMANN (Secretario).- La iniciativa se aprobó en general el año pasado, en sesión de 13 de mayo.
La Comisión de Defensa Nacional deja constancia, para los efectos reglamentarios, de que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones los artículos 13, 16, 17, 38, 40, 45, 49 y 51, los que deben darse por aprobados, según lo dispone el inciso primero del artículo 124 del Reglamento, salvo que algún señor Senador, con la unanimidad de los Senadores presentes, solicite someterlos a discusión y votación. Los artículos 16 y 17, referidos a los

concursos de oposición interno y a las comisiones de servicio del personal de la Agencia Nacional de Inteligencia, tienen el carácter de normas orgánicas constitucionales y requieren para su aprobación el voto conforme de 27 señores Senadores.
--Se aprueban reglamentariamente (27 votos favorables).
El señor FERNÁNDEZ.- Pido la palabra, señor Presidente.
El señor LARRAÍN (Secretario).- Puede hacer uso de ella, Su Señoría.
El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, a esos artículos podría agregarse el 30, aprobado por 4 votos contra uno. El voto contrario fue el mío, que retiro para los efectos de incluir dicho precepto en esa aprobación.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Dada la explicación del Honorable señor Fernández, también podríamos dar por aprobado el artículo 30.
Acordado.
--Se da por aprobado reglamentariamente el artículo 30 (27 votos favorables).
El señor HOFFMANN (Secretario).- Las demás constancias reglamentarias están descritas en el informe.
Las modificaciones introducidas por la Comisión de Defensa Nacional al proyecto aprobado en general fueron acordadas por unanimidad, con excepción de seis, a las cuales, para no extenderme en demasía, no voy a dar lectura.
Las enmiendas aprobadas por mayoría serán puestas en discusión por el señor Presidente en el momento que corresponda.
La Comisión de Hacienda, en conocimiento de las disposiciones propias de su competencia, las aprobó en los mismos términos en que lo hizo la Comisión de Defensa Nacional, con el voto conforme de los Senadores señora Matthei y señores Boeninger, Foxley y Gazmuri.
Cabe tener presente que las modificaciones acordadas por unanimidad debe ser votadas sin debate, conforme a lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 133 del Reglamento, salvo que algún señor Senador, antes del inicio de la discusión particular, solicite debatir alguna de ellas o que existan indicaciones renovadas, que no es el caso.
Los artículos 6º, 14, 19, 20, nuevo, y 27 requieren para su aprobación el voto conforme de 27 señores Senadores.
--Se aprueban reglamentariamente (27 votos favorables).
El señor HOFFMAN (Secretario).- Sus Señorías tienen a la vista un boletín comparado dividido en tres columnas, que transcriben el texto aprobado en general, las modificaciones de la Comisión de Defensa Nacional y el articulado que se propone aprobar.
Cabe señalar que el artículo 30, de rango orgánico constitucional, se acaba de aprobar a proposición del Honorable señor Fernández.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Solicito la anuencia de la Sala para permitir el ingreso del señor Gustavo Villalobos, Director de la DISPI.
Acordado.
Tiene la palabra el señor Secretario, para dar a conocer los artículos que requieren votación.

DISCUSIÓN EN SALA

El señor HOFFMANN (Secretario).- Se trata de las disposiciones que no fueron aprobadas por unanimidad y que precisan el acuerdo de la mayoría de los señores Senadores presentes.
En el artículo 8º, letra a), la Comisión de Defensa Nacional propone sustituir las palabras "con objeto" por "con el fin", y suprimir la frase "a través del Ministro del Interior" y la coma (,) que la precede.".
Esta enmienda fue aprobada con los votos favorables de los Honorables señores Fernández, Flores, Martínez y Prokurica, y el voto en contra del Senador señor Páez.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En discusión.
Ofrezco la palabra.
Ofrezco la palabra.
Cerrado el debate.
Si le parece a la Sala, se aprobará.
--Se aprueba la proposición.
El señor HOFFMANN (Secretario).- En seguida, corresponde pronunciarse respecto de la letra f) que ha pasado a ser g)- del artículo 8º.
Esta norma fue aprobada por mayoría. Votaron a favor los Honorables señores Flores, Martínez, Páez y Prokurica, y en contra, el Senador señor Fernández.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En discusión.
Tiene la palabra el Honorable señor Fernández.
El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, retiro mi voto contrario.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En consecuencia, si le parece a la Sala, se dará por aprobada la letra f), que pasó a ser g), del artículo 8º.
--Así se acuerda.
El señor HOFFMANN (Secretario).- En el artículo 9º, la Comisión propone reemplazar el inciso primero por el siguiente:
"Artículo 9º.- La dirección de la Agencia corresponderá a un Director, que será el jefe superior del servicio.".
Fue aprobada por mayoría. Votaron a favor los Honorables señores Fernández, Flores, Martínez y Prokurica, y en contra, el Honorable señor Páez.
El señor LARRAÍN (Presidente).- En discusión.
Tiene la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.
El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, quisiera que se me aclarara un punto.
El texto aprobado en general decía, a continuación de "Director,": "quien será de la exclusiva confianza del Presidente de la República".
El señor FERNÁNDEZ.- Eso viene después, señor Senador.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Si le parece a la Sala, se aprobará el artículo.
El señor VIERA-GALLO.- Estaría de acuerdo sólo si fuera efectivo lo expresado por el Honorable señor Fernández en cuanto a que lo que señalé se halla contemplado después.
La discusión de fondo es si el Director va a ser nombrado con acuerdo del Senado o no. En lo personal, soy contrario a la primera posibilidad. Preferiría que la disposición quedara como fue aprobada por la Sala en el primer informe.

DISCUSIÓN EN SALA

Por lo tanto, sugiero votar en contra del texto que elimina la frase que establece que el Director será de la exclusiva confianza del Presidente de la República.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prokurica.
El señor PROKURICA.- Señor Presidente, por supuesto, no comparto esa postura, que fue minoritaria en la Comisión. Pero, tal como expresó el Presidente de ésta, la disposición aludida viene más adelante. La que estamos debatiendo ahora no se refiere al nombramiento, sino más bien a la permanencia en el cargo.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Fernández.
El señor FERNÁNDEZ.- Señor Presidente, el inciso primero del artículo 9º, tal como aparece en el texto final, no presenta mayor dificultad y debe ser aprobado, porque señala quién será el jefe superior del Servicio. Si lo rechazáramos, no habría jefatura.
Distinta es la situación que plantea el Senador señor Viera-Gallo, acerca de quién lo nombrará y en qué forma. Eso está contemplado en otro inciso.
Reitero: se debería aprobar el inciso primero y comenzar la discusión del segundo y tercero.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Viera-Gallo.
El señor VIERA-GALLO.- Señor Presidente, el punto es bastante importante. Me gustaría saber, por ejemplo, si no entra a regir aquí la Ley de Alta Gerencia Pública, o si, por tratarse del Director de un Servicio, debe aplicarse el sistema general. Yo, por lo menos, no estoy de acuerdo en que así sea.
En mi concepto, el Director de la Agencia tiene que ser de la exclusiva confianza del Presidente de la República, nombrado y removido sólo por éste, porque cumplirá una función destinada a asesorarlo en sus decisiones.
En consecuencia, es conveniente que el Ejecutivo asuma toda la responsabilidad de la Inteligencia y no la comparta con otros Poderes del Estado.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Gazmuri.
El señor GAZMURI.- Señor Presidente, como éste es tema de fondo, propongo hacer primero el debate y dejar la redacción del texto para después.
Es evidente que el Director de una Agencia de Inteligencia del Estado, en un régimen como el nuestro, tiene que ser de la completa confianza del Presidente de la República, tanto o por lo menos como un Ministro. Además, es claro que, por lo delicado de las funciones que ha de desarrollar, debe existir un control por parte del Parlamento para que efectivamente la Inteligencia cumpla los fines del Estado. De hecho, el proyecto establece que las Comisiones de Defensa Nacional de ambas ramas legislativas ejercerán ese control. En mi opinión, ésa es la manera sana de resolver el tema entre el Congreso y el Ejecutivo en materia de Inteligencia del Estado.
Por el contrario, no me parece para nada congruente con nuestro ordenamiento constitucional en general, ni con la ley en proyecto en particular, que se exija la aprobación del Senado para nombrar al Director de la Agencia

por la naturaleza específica de ésta, por su carácter de asesora estratégica del Presidente de la República y, como dije, porque se establece un control por parte de las Comisiones de Defensa Nacional de ambas Cámaras. Tengo la impresión de que, incluso desde el punto de vista del Parlamento, no es bueno que ésta sea la única excepción, entre los cargos de confianza exclusiva del Primer Mandatario, en que se nombre con acuerdo del Senado, e iría completamente a contrapelo de todo el resto de nuestro ordenamiento institucional.

No sé quién formuló la indicación, pero creo que, por mucho que uno sea miembro de esta Corporación, no corresponde aprobar una norma en ese sentido. Aquí no cabe introducir ningún elemento de defensa corporativa, porque repito- se rompe el ordenamiento institucional respecto del nombramiento de figuras de alta responsabilidad pública que son de confianza exclusiva del Jefe del Estado.

El señor LARRAÍN (Presidente).- Para los efectos de ordenar el debate, hago presente que lo planteado por el Senador señor Viera-Gallo es el rechazo del inciso primero del artículo 9º propuesto por la Comisión, como una manera de hacer prevalecer el texto del mismo aprobado en general, donde se establece que la dirección superior de la Agencia "corresponderá a un Director, quien será de la exclusiva confianza del Presidente de la República.".

El inciso tercero, nuevo, también debe someterse a votación, porque se aprobó por mayoría en la Comisión. En él se consigna que la designación del Director será "con acuerdo del Senado".

En opinión de la Mesa, esta discusión se refiere a ambas normas. De manera que, si se aprobara el inciso primero del artículo 9º, se entendería aprobado también el inciso tercero, y, por el contrario, si se rechazara aquél, se rechazaría igualmente este último.

El señor MUÑOZ BARRA.- ¿Me permite, señor Presidente? Sólo deseo hacer una aclaración.

Según entiendo, lo que planteó el Senador señor Viera-Gallo fue votar el artículo 9º original…

El señor LARRAÍN (Presidente).- Exactamente, señor Senador. Eso es lo que acabo de decir.

El señor MUÑOZ BARRA.- …y no desmenuzar el propuesto ahora por la Comisión.

El señor LARRAÍN (Presidente).- Claro que no. Solamente estamos discutiendo el inciso primero. De rechazarse, quedaría vigente el inciso primero del texto aprobado en general, que entraría en contradicción con el inciso tercero nuevo. Por lo tanto, ambos se hallan comprendidos en la misma discusión.

Tiene la palabra el señor Ministro del Interior subrogante.

El señor CORREA (Ministro del Interior subrogante).- Señor Presidente, dado lo avanzado del tiempo, quiero dar a conocer, muy brevemente, los cuatro argumentos por los cuales el Ejecutivo pide rechazar el inciso primero del artículo 9º, aprobado por mayoría en la Comisión de Defensa.

El primero es el ya señalado, en el sentido de que el nombramiento del Director con acuerdo del Senado rompería enteramente el orden constitucional,

que descansa en un Presidente de la República que es responsable de la Administración del Estado. Hablamos de un servicio público centralizado cuyo Director depende del Ministerio del Interior y se interrelaciona con el Primer Mandatario a través de esa Secretaría de Estado. Éste sería el único caso en la legislación chilena en el cual el director de un organismo estatal centralizado requeriría, para su nombramiento, el acuerdo del Senado.
El Ejecutivo está abierto a debatir el punto en general respecto de organismos públicos en que se quiera realizar este cambio; pero no parece conveniente introducirlo a propósito de una Agencia y sólo porque el proyecto pertinente ingresa a la discusión del Parlamento.
Segundo, el Sistema de Inteligencia del Estado completo -y la Agencia en particular- tiene como función asesorar al Presidente de la República, actuar para él y para sus propios órganos y servicios.
Tercero, se ha expresado -fue uno de los argumentos que la mayoría de la Comisión tuvo presentes- que el Director cumple una función de Estado muy importante y delicada, lo cual, sin duda, es así. Pero también quienes desempeñan las Carteras de Relaciones Exteriores y de Defensa Nacional tienen a su cargo la realización de políticas de Estado, y nadie ha pensado que por ello su nombramiento debe contar con la aprobación del Senado.
La importancia del cargo implica un grado apreciable de control -y ello se establece en el proyecto- tanto por parte de la Contraloría General de la República como por ambas ramas del Congreso.
Por último, debe tenerse particularmente presente que las agencias de este tipo en el resto del mundo dependen del Presidente de la República. A modo de ejemplo, señalaré los países donde esto ocurre: Alemania, Australia, Canadá, España, Reino Unido, Holanda, Francia, Nueva Zelandia, Sudáfrica, Colombia y México. Requieren ser informadas al Congreso, sin depender de su aprobación, en Argentina y Corea del Sur. Deben contar con la anuencia del Senado únicamente en Brasil y Estados Unidos, que son naciones federales.
Por tales razones, el Ejecutivo pide rechazar lo aprobado al respecto por la Comisión de Defensa.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Prokurica.
El señor PROKURICA.- Señor Presidente, éste es un debate de fondo en esta iniciativa, y me extraña que algunos señores Senadores que permanentemente reclaman porque el Parlamento no tiene atribuciones, hoy, cuando tenemos oportunidad de asumirlas, se opongan con argumentos acerca de la Administración Pública o de ciertos engendros nuevos en ella.
No tengo esos complejos. Creo que la disposición es buena y que la Comisión hizo bien en aprobarla. Lo digo porque, en verdad, la Agencia no es un órgano destinado a servir al Gobierno de turno. Por primera vez hemos sostenido una discusión de alto nivel sobre la creación de una entidad encargada de asesorar a las más altas autoridades del país.
Quiero manifestar, derechamente, que el Director de ese Servicio debe ser un funcionario que interprete a todo el Estado, no sólo al Gobierno de turno. Por lo mismo y en esto discrepo del señor Ministro del Interior subrogante-, la disposición que nos ocupa tiende a lograr ese objetivo, cual es que dicho

personero, a quien se entrega un poder enorme, un conjunto de facultades que le permitirán incluso revisar las garantías constitucionales previa autorización de un Ministro de Corte de Apelaciones, sea nombrado con el acuerdo del Senado.
Otra cosa es la dependencia la analizaremos más adelante-, cuestión sobre la cual también sostengo una opinión distinta de la expuesta por el señor Ministro. A diferencia de él, creo que, precisamente para generar confianza en los distintos organismos de Inteligencia y en la comunidad misma, la designación del Director debe requerir el acuerdo de la Cámara Alta. Y ojalá dependa del Presidente de la República, para que cada vez que imparta una orden o participe en alguna actividad propia todo el mundo sepa que detrás de él se halla el Primer Mandatario, que es la máxima autoridad.
A mi juicio, el tipo de democracia que queremos alcanzar no es aquella en la que el Presidente es un verdadero César y cuenta con todas las atribuciones, como sucede hoy. Pienso, honestamente, que no debemos sostener un discurso un día y cuando tenemos posibilidad de aprobar alguna norma que nos confiere una responsabilidad no la acogemos.
Señor Presidente, sin duda Chile necesita en forma urgente disponer de un sistema de Inteligencia. No hay nación del mundo que no lo tenga. Actualmente se hace inteligencia en el país, pero ella se puede racionalizar y ocupar mucho mejor. Al efecto, pienso que, de contar con un Director nombrado con acuerdo del Senado, se interpretaría la opinión de toda la ciudadanía, y no solamente la de quienes han ganado una elección y ejercen el gobierno en forma transitoria.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Silva.
El señor SILVA.- Señor Presidente, quiero recordar que cuando se discutió en general el proyecto hice serias objeciones y voté en contra. Sigo manteniendo la misma posición, porque este tipo de iniciativas me suena a lo que en el pasado fueron los gobiernos neonazis y la creación de organismos de esa índole, que sirvieron para distorsionar los derechos elementales de los integrantes de la respectiva colectividad.
Estas instituciones no son satisfactorias a un auténtico y genuino sentido de democracia. Comprendo todas las citas hechas por el señor Ministro del Interior subrogante; pero hay que reconocer que en el mundo actual se viven distorsiones que conducen, por desgracia, a la formación de este tipo de entidades.
Curiosa y paradójicamente, la iniciativa de la Comisión de Defensa implica, dentro del contrasentido de lo que pudiera significar una negación de esta índole, otra negación a los principios fundamentales de la doctrina.
Si se trata de crear estos organismos -reitero: no soy partidario de ellos-, no cabe sino la necesaria fundamentación de que se da origen a algo que por esencia es de iniciativa del Ejecutivo y corresponde al Poder Central y a aquella frase que todavía conserva la Constitución de 1980: que el gobierno del Estado corresponde al Presidente de la República.

DISCUSIÓN EN SALA

Pienso que, deplorablemente, en los últimos tiempos hemos venido cayendo a este respecto en distorsiones elementales al entregar al Senado la facultad de pronunciarse sobre materias que por esencia corresponden al Ejecutivo, no a una rama del Congreso Nacional. Con eso caemos en la distorsión y en el contrasentido de inmiscuir a la Cámara Alta en funciones típicamente administrativas y propias del Poder Central.
Con relación a este tipo de cargos, si es que lamentablemente llega a crearse una institución de esta índole -como al parecer ocurrirá-, la responsabilidad en el nombramiento compete sólo al Presidente de la República. El Senado no tiene por qué inmiscuirse en ello.
Se suele alegar que eso es consecuencia de creer que de tal manera se evita la politización en determinadas funciones. A mi modesto juicio, ése es un profundo error. Después de muchos años de experiencia en esta Corporación, no se me va a convencer de que los acuerdos que se adoptan aquí no enfrentan también actos de politización.
Por lo tanto, si se va a caer en el error de crear una Agencia de esta naturaleza, no caigamos también en el de entregar al Senado una facultad que jurídica e institucionalmente no le corresponde. Podrá concernirle tratándose de funciones de otra esencia, como cuando se designa al Contralor General de la República o a los Ministros de la Corte Suprema. ¿Por qué? Porque las entidades de que forman parte no son típicamente dependientes del Jefe de Estado y con personeros de su exclusiva confianza.
En el caso en debate, no se puede mezclar -la doctrina es contraria a ello y lo ha rechazado en todas partes del mundo- una potestad con otra. El Senado no tiene facultad de administración o de coadministración. Y cuando contribuye a aprobar una sugerencia del Ejecutivo, lo hace cuando se trata de funciones constitucionalmente autónomas con relación a éste; pero no en el caso de cargos como éste, que se halla concebido como de exclusiva confianza.
En consecuencia, a este respecto, concuerdo totalmente con las explicaciones dadas por el señor Ministro del Interior subrogante. Pero insisto- voy a seguir votando en contra de la iniciativa, por problemas de conciencia jurídica e institucionalizada.
He dicho.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Andrés Zaldívar.
El señor ZALDÍVAR (don Andrés).- Señor Presidente, deseo reafirmar la tesis sostenida por el Senador señor Viera-Gallo y otros Honorables colegas, en cuanto a lo que debe ser el Sistema de Inteligencia del Estado.
Es indiscutible que, si la Agencia que se crea tendrá la función de asesorar al Presidente de la República y, por su intermedio, a los demás órganos públicos, su Director deberá ser de confianza exclusiva de aquél. Estamos ante uno de los casos más típicos en que ha de ser así. Y no podría discutirse.
Creo que no es lógico involucrar al Senado -dada nuestra experiencia-en la designación de una persona a cargo de una tarea de tanta trascendencia para el cumplimiento de las normas legales y en la que, de acuerdo con los artículos 4º, 6º, 7º y 8º, le corresponderá asesorar al Presidente de la República. En mi

opinión, debe hacerlo el Primer Mandatario, el cual tiene que responsabilizarse no sólo de su nombramiento, sino además de removerlo en caso de que no cumpla adecuadamente con sus obligaciones.
Considero, muy delicado someter a la aprobación del Senado la designación del Director, aun cuando reconozco que me encantaría que la Corporación tuviese más atribuciones. A lo mejor, cuando analicemos las reformas constitucionales podremos introducir ese tipo de modificaciones; pero, en verdad, éste es uno de los casos en los que no procede involucrar a esta Alta Cámara en la designación de la persona que va a ocupar dicho cargo.
Por esas razones, apoyo totalmente la tesis de mantener el inciso que nos ocupa en los términos propuestos en el primer informe.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Tiene la palabra el Honorable señor Moreno, para plantear una moción reglamentaria.
El señor MORENO.- Señor Presidente, en nombre del Comité Demócrata Cristiano, solicito aplazamiento de la votación.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Queda aplazada la votación; pero el debate debe continuar con los Senadores inscritos.
Tiene la palabra el Honorable señor Ríos.
El señor RÍOS.- Señor Presidente, es incómodo hablar después de esa petición, porque incluso algunos señores Senadores ya se están poniendo de pie para dirigirse a sus oficinas, por lo cual quedaremos muy pocos. No obstante, quiero pedir, por intermedio de la Mesa, que el Honorable señor Silva escuche mi intervención, pues voy a responder directamente su planteamiento, en el entendido de que lo hago frente a quien es autoridad en materia de administración.
Nosotros usualmente discutimos y analizamos normas legales que tienen áreas distintas en su concepción. Cuando se da una de estas últimas o hay una acción del ente estatal, siempre se pretende -es natural que así sea- que concurran a su materialización la totalidad de los organismos con responsabilidades superiores en la conducción del organismo jurídico que personifica a la nación.
El Presidente de la República muchas veces dice que no desea que determinada cuestión se partidice o politice, por tratarse de una política de Estado, y procura que en ella participen todos los sectores, a fin de que la acción correspondiente tenga una base sólida y profunda.
Cuando se crea un servicio público, en opinión del señor Ministro del Interior subrogante, no es necesario que el Senado intervenga en la designación de quien lo va a dirigir; pero está equivocado, pues el Director del Servicio Electoral, por ejemplo, se nombra con la anuencia de esta rama legislativa, al igual que sucede en otros casos.
Pero la iniciativa en debate tiene por objeto establecer y regular el Sistema de Inteligencia del Estado. Si se hubiera dicho que su finalidad era reglamentar el Sistema de Inteligencia Nacional -asumiendo que tiene una condición distinta a la de los servicios con responsabilidades en la Administración del Estado-, podría haberse pensado que no era necesaria la participación del Senado. Sin embargo, aquí estamos ante un servicio de Inteligencia del Estado, materia de

bastante más trascendencia. Tan así es que el Senado resolvió favorablemente muchas normas, con algunos cambios, desde luego.
La Cámara de Diputados aprobó un artículo 4º con un texto bastante increíble, que dispone lo siguiente: "El Sistema de Inteligencia del Estado, en adelante Sistema, es el conjunto de organismos de inteligencia, independientes entre sí, funcionalmente coordinados, que dirigen y ejecutan actividades específicas de inteligencia y contrainteligencia, con el objeto de proteger la soberanía y el territorio nacional y preservar el orden constitucional y la estabilidad democrática.". ¡Fantástico! ¡Todo eso entregado a un servicio de Inteligencia!
Pero esta Corporación, en un intento de debilitar un poco esa enorme responsabilidad que la Cámara de Diputados entrega a ese Servicio que, entre otras cosas, debería preocuparse del orden constitucional y de la estabilidad democrática; ¡típico de los señores Diputados que votan cosas que no saben!-, introdujo una modificación conforme a la cual deberá proteger la soberanía nacional, preservar el orden constitucional, además de formular apreciaciones de Inteligencia útiles para la consecución de los objetivos nacionales.
Comparto la opinión del Honorable señor Silva en cuanto a que tales funciones son realmente muy trascendentes; ¡Y quién sabe si de repente se nos pueden escapar de las manos, como ha ocurrido en muchos casos en el mundo! Pero no me parece conveniente marginar de ellas a esta Alta Corporación, que tiene la facultad de designar a muchísimos funcionarios estatales, junto con nombrar a los Ministros de la Corte Suprema y a algunos jefes de servicio, lo que, al parecer, el señor Ministro subrogante olvida. Además, tiene responsabilidad en la designación de integrantes de organismos importantes, como Televisión Nacional.
Entonces, nos hallamos frente a una política de Estado que implica una acción en la que está involucrado el país en su totalidad. Éste no es un problema administrativo -contrariamente a lo que se ha dicho aquí- ni forma parte de la Administración, sino que de una estructura cuyo objetivo es la preservación de ciertos principios y valores de la Nación y el Estado. Obviamente, el Senado no puede marginarse de ello.
Lo anterior significa también asumir responsabilidades. Recojo lo dicho por el ex Presidente del Senado Honorable señor Andrés Zaldívar en cuanto a que le encantaría que la Corporación tuviese más atribuciones. Creo que ésta es una buena ocasión para hacerlo, pues se trata de una función de gran trascendencia, con todos los peligros que implica. Porque la persona que sea elegida efectivamente tendrá enormes responsabilidades.
Señor Presidente, voy a votar favorablemente, con el propósito de que el Senado tenga responsabilidad en el tema y no quede ajeno a acciones tan importantes como la de preservar el orden constitucional.
El señor LARRAÍN (Presidente).- Luego de esta intervención, y por no haber más inscritos, queda cerrado el debate sobre el inciso primero del artículo 9º.
Por haberse solicitado aplazamiento de la votación, ésta queda pendiente para la sesión ordinaria de mañana, en el primer lugar del Orden del Día.

DISCUSIÓN EN SALA

En todo caso, hago presente que no hay otras disposiciones respecto de las cuales la Sala deba pronunciarse, porque las solicitudes de votación por haber resuelto la Comisión en forma dividida fueron retiradas.
Por haberse cumplido su objetivo, se levanta la sesión.

--

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

2.8. Oficio de Cámara Revisora a Cámara de Origen

Oficio de aprobación de Proyecto, con modificaciones. Fecha 04 de mayo, 2004. Cuenta en Sesión 80, Legislatura 350. Cámara de Diputados.

A Su Excelencia
el Presidente de la
Honorable Cámara de
Diputados

Nº 23.623

Valparaíso, 4 de mayo de 2004.

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiente al Boletín Nº 2.787-03, con las siguientes modificaciones:

Artículo único

Número 1)

Letra a)

En el número 1 de esta letra, ha sustituido la frase "bienes muebles o inmuebles" y los guiones (-) que la encierran, por la palabra "bienes".

- - -

Ha intercalado como letra b), nueva, la siguiente:

"b) Agrégase el siguiente inciso segundo al Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".".

- - -

Letra b)

Ha pasado a ser letra c).

Ha reemplazado su encabezamiento por el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:".

- - -

Ha intercalado, como párrafo segundo, nuevo, que mediante esta letra se propone para el Nº 3, el siguiente :

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.".

- - -

En el primer párrafo que esa H. Cámara propone, que ha pasado a ser párrafo segundo de esta letra, ha suprimido la frase "la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección" y el punto y coma (;) que le antecede, y ha agregado, después del punto final (.), que pasa a ser punto seguido (.),la oración "Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.".

En el segundo párrafo propuesto en este literal, que ha pasado a ser párrafo tercero de esta letra, ha sustituido la frase "que representan riesgos" por "cuyo uso normal represente un riesgo".

Letra c)

Ha pasado a ser letra d).

Ha sustituido su frase final "determinantes para la formación del consentimiento" por "señaladas en el artículo 28".

Letra d)

La ha suprimido.

Número 2)

Letra d)

La ha sustituido por la siguiente:

"d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;".

Letra e)

La ha reemplazado por la siguiente:

"e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y".

Letra f)

La ha reemplazado por la que sigue:

"f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.".

Número 3)

En su letra b), ha agregado, a continuación de la letra "y", lo siguiente: "el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y".

En su letra c), ha intercalado, entre la voz "recurrir" y la coma (,) que le sigue, las palabras "en forma individual".

Número 5)

Artículo 3º bis

Ha suprimido su letra a).

Letra b)

Ha pasado a ser letra a).

En su primer párrafo, ha reemplazado las frases "reuniones masivas convocadas con dicho objeto" por "reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo", y "de la misma reunión" por "del mismo día de la reunión", respectivamente.

- En su segundo párrafo, ha sustituido las palabras "en el inciso primero" por "en el encabezamiento".

Letra c)

Ha pasado a ser letra b).

En su inciso primero, ha intercalado, a continuación de la coma (,) que sigue a la palabra "electrónicos", la frase "y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia", y ha suprimido la frase "el consumidor podrá retractarse del contrato celebrado sin costo para él y sin expresión de causa".

Ha incorporado al inciso primero, después del punto final (.), que pasa a ser punto seguido (.), el texto propuesto por esa H. Cámara como inciso cuarto de esta letra.

- - -

Ha consignado como inciso segundo de esta letra al inciso propuesto como tercero, sustituyendo su palabra final "proveedor" por "consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero".

- - -

En su inciso segundo, que ha pasado a ser inciso tercero, ha reemplazado las palabras "este derecho" por "el derecho consagrado en este artículo".

Artículo 3º ter

Lo ha sustituido por el siguiente:

"Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".

Número 6)

Ha reemplazado el artículo 5º propuesto por este numeral, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

- - -

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha intercalado como número 8), nuevo, el siguiente.

"8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".".

- - -

Número 8)

Ha pasado a ser número 9).

Ha reemplazado el encabezado de du literal c), por el siguiente:

"c)Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas".

En su letra e), ha reemplazado su punto final (.) por un punto y coma (;), y ha eliminado las comillas (") y el punto (.) que le sigue.

- - -

Ha incorporado como letra f), nueva, la siguiente:

"f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".".

- - -

Número 9)

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha pasado a ser número 10).

Ha sustituido su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquéllas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

- - -

Ha intercalado como números 11) y 12), nuevos, los siguientes:

"11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, al artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".".

- - -

Número 10)

Ha pasado a ser número 13).

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

En el inciso primero del artículo 12 A propuesto, ha intercalado la frase "y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia,", a continuación de la coma (,) que sigue a la palabra "electrónicos", y ha suprimido la palabra "electrónicamente", que sigue al término "almacenarlos".

Número 11)

Ha pasado a ser número 14).

En el texto sustitutivo que propone, ha sustituido las palabras "previo a" por "antes de".

Números 12) y 13)

Han pasado a ser números 15) y 16), respectivamente, sin enmiendas.

- - -

Ha intercalado como número 17), nuevo, el siguiente:

"17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras "de modo legible", por la frase "de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros".

- - -

Número 14)

Ha pasado a ser número 18).

- - -

Ha incorporado como letra a), nueva, la siguiente:

"a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.”.

- - -

Sus letras a) y b) han pasado a ser letras b) y c), respectivamente, en los mismos términos propuestos.

Número 15)

Ha pasado a ser número 19).

En el inciso propuesto en la letra a) de este número, ha sustituido la expresión “medios masivos de comunicación” por “medios de comunicación social”, y ha intercalado la preposición “de” entre las palabras “caso” y “que” y el artículo “la” entre la voz “o” y la palabra “seguridad”.

En el inciso propuesto por su letra b), ha reemplazado las palabras “las facultades económicas” por “la situación económica”.

Número 16)

Ha pasado a ser número 20).

Ha sustituido el artículo 28 B propuesto, por el siguiente:

“Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Número 17)

Ha pasado a ser número 21).

Letra b)

Ha reemplazado el inciso propuesto por este literal, por el siguiente:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".

Número 18)

Ha pasado a ser número 22), sin enmiendas.

Número 19)

Ha pasado a ser número 23), sustituido por el siguiente:

"23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".".

Número 20)

Ha pasado a ser número 24).

En su letra a), ha reemplazado las palabras ""tres meses" por "treinta días hábiles".

Número 21)

Ha pasado a ser número 25), sin enmiendas.

Número 22)

Ha pasado a ser número 26).

Artículo 50

En su inciso segundo, ha intercalado la forma verbal "hacer" antes del término "cesar"; ha sustituido la expresión "y/o" que sigue a la palabra "consumidores" por una coma (,), y ha intercalado, entre el vocablo "perjuicios" y el punto final (.) que le sigue, la frase "o la reparación que corresponda".

En el inciso séptimo, ha reemplazado las palabras "indemnizaciones que" por "indemnizaciones o reparaciones que", y ha sustituido la referencia al "párrafo 4º" por otra al "Párrafo 2º".

Artículo 50 A

En su inciso primero, ha sustituir la forma verbal "hubiere" por "hubiera".

En su inciso tercero, ha incorporado una coma (,) después de la expresión "artículo 2º bis"; ha reemplazado las palabras "y a las acciones" por la frase "emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso", y ha intercalado, entre la palabra "justicia" y el punto final (.) que le sigue , la frase "de acuerdo a las reglas generales", precedida de una coma (,).

Artículos 50 B y 50 C

Los ha sustituido por los que siguen:

"Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.".

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Artículo 50 D

Lo ha suprimido

Artículo 50 E

Lo ha eliminado.

Artículo 50 F

Ha pasado a ser artículo 50 D, sustituido por el que sigue:

"Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.".

Artículo 50 G

Ha pasado a ser artículo 50 E.

Ha sustituido su inciso primero por el que sigue:

"Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.".

En su inciso segundo, ha reemplazado la frase "la responsabilidad civil solidaria" por "las responsabilidades penal y civil solidaria".

Artículo 50 H

Ha pasado a ser artículo 50 F.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Ha reemplazado "tomare", "bienes causantes de un daño", "estimare", "fuese" y "fueren", por "tomara", "bienes susceptibles de causar daño", "estimara", "fuera" y "fueran", respectivamente.

Artículo 50 I

Ha pasado a ser artículo 50 G, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.".

Párrafos 2º y 3º

Ha eliminado los Párrafos 2º y 3º, sus epígrafes, y los artículos 51, 51 A, 51 B, 51 C, 51 D, y 52.

Párrafo 4º

Ha pasado a ser Párrafo 2º.

Ha reemplazado su epígrafe "De los Procedimientos Especiales para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores" por "Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores".

Nº 1.- Procedimiento Declarativo de Responsabilidad

Ha suprimido este epígrafe.

Artículo 53

Ha pasado a ser artículo 51, sustituido por siguiente:

"Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.".

Artículo 53 A

Ha pasado a ser artículo 52, reemplazado por el siguiente:

"Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al

vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.”.

Artículo 53 B

Ha pasado a ser artículo 53, sustituido por el siguiente:

“Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.”.

Artículo 53 C

Lo ha suprimido.

Artículo 53 D

Lo ha eliminado.

- - -

Ha incorporado como artículos 53 A y 53 B, nuevos, los siguientes:

“Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se

justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.”.

- - -

Artículo 53 E

Ha pasado a ser artículo 53 C, reemplazado por el que sigue:

“Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de

productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.”.

Artículo 53 F

Lo ha suprimido.

Artículo 53 G

Lo ha eliminado.

2.- Procedimiento Colectivo indemnizatorio.

Ha suprimido este epígrafe.

Artículo 54

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquéllos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.".

Artículo 54 A

Lo ha sustituido por el siguiente:

"Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.".

Artículo 54 B

Lo ha sustituido por el que sigue:

"Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.".

Artículo 54 C

Lo ha reemplazado por el siguiente:

"Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.".

Artículo 54 D

Lo ha sustituido por el siguiente:

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

"Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.".

Artículo 54 E

Lo ha reemplazado por el que sigue:

"Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.".

Artículo 54 F

Lo ha reemplazado por el siguiente:

"Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el

juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.”.

Artículo 54 G

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.”.

Artículos 54 H a 54 L

Los ha suprimido.

Número 23)

Ha pasado a ser número 27).

Letra d)

En su encabezamiento, ha reemplazado la referencia “letras f), g) y h)” por “letras f) y g)”.

En la letra g) contenida en la letra d), ha reemplazado la letra “y” final y la coma (,), que le antecede, por un punto aparte (.).

Ha suprimido la letra h) contenida en la letra d).

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

Letra e)

La ha reemplazado por la siguiente:

"e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101, del Ministerio de Obras Públicas, de 1960.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".".

Número 24)

Ha pasado a ser número 28), sin enmiendas.

Número 25

Ha pasado a ser número 29)

Ha sustituido su encabezamiento por el siguiente:

"25) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:".

OFICIO APROBACIÓN CON MODIFICACIONES

- - -

Ha incorporado, como artículos 4º y 5º transitorios, nuevos, los que siguen:

"Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.".

Artículo 5º.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".

- - -

Hago presente a Vuestra Excelencia que el proyecto fue aprobado en general con el voto conforme de 30 señores Senadores de un total de 48 en ejercicio y que, en particular, y en el carácter de normas orgánicas constitucionales, los artículos 7º, inciso segundo, 50 A, 50 E, 51 Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54, 54 F, con el voto conforme de 28 señores Senadores, el primero de ellos, y de 34 señores Senadores los restantes, de un total de 48 en ejercicio, dándose cumplimiento, de esta forma, a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Lo que comunico a Vuestra Excelencia en respuesta a su oficio Nº 4302, de 13 de mayo de 2003.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Vuestra Excelencia.

HERNÁN LARRAÍN FERNÁNDEZ
Presidente del Senado

CARLOS HOFFMANN CONTRERAS
Secretario General del Senado

DISCUSION EN SALA

3. Tercer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

3.1. Discusión en Sala

Cámara de Diputados, Legislatura 350, Sesión 84. Fecha 12 de mayo, 2004. Discusión única. Se aprueban las modificaciones

MODIFICACIÓN DE LA LEY Nº 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Tercer trámite constitucional.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Corresponde conocer las modificaciones del Senado al proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Antecedentes:

-Modificaciones del Senado, boletín 2787-03, sesión 80ª, en 5 de mayo de 2004. Documentos de la Cuenta Nº 4.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Tiene la palabra, hasta por 10 minutos, el diputado señor Eduardo Saffirio.

El señor **SAFFIRIO.-** Señor Presidente, hablaré en representación de la bancada Demócrata Cristiana. Luego, mi intervención será complementada por el diputado señor Patricio Walker.

El proyecto es de la máxima importancia y muy esperado por los consumidores. En general, su segundo trámite constitucional fue muy satisfactorio, no sólo porque el Senado mantuvo las principales disposiciones que aprobó por unanimidad esta honorable Sala en su primer trámite constitucional, sino también porque sus modificaciones constituyen un avance.

En primer lugar, como una manera de ilustrar a la Sala, el Senado mantuvo el procedimiento para la defensa de los intereses supraindividuales, incluso con mejoras desde el punto de vista de la agilización de los procedimientos, aspecto clave para resolver juicios por cobros abusivos que hoy afectan a miles de modestos ciudadanos que no tienen incentivo individual para recurrir a los tribunales o al propio Sernac.

En segundo lugar -muy importante-, reafirmó el carácter supletorio de la ley del consumidor, que permitirá al Servicio Nacional del Consumidor asumir la defensa de los consumidores, independientemente de si el acto de consumo está regido por la ley Nº 19.496 o por otro cuerpo normativo.

En tercer lugar, en cuanto a los bienes inmuebles en las relaciones de consumo, como elementos susceptibles que permiten la protección de la ley y

la actuación del Sernac, la modificación del Senado es meramente formal, porque queda claro de su texto que estas normas operarán para las relaciones de consumo que recaigan tanto sobre bienes muebles como respecto de bienes inmuebles.

En cuarto lugar, se mantienen las modificaciones que permiten establecer el derecho al retracto unilateralmente, incluidos los casos de compras realizadas por internet, a distancia y en los contratos de educación superior. Hay una pequeña adecuación de los plazos; pero, en lo fundamental, los alumnos van a estar protegidos, para impedir, sobre todo en el primer año, que es donde se produce el problema todos los meses de marzo, el cobro abusivo de matrícula o, incluso, de aranceles si han decidido cambiarse, por ejemplo, a otra opción universitaria considerada en lista de espera.

Quedan incluidos los contratos de construcción. Ya señalé la figura de la ampliación a los bienes inmuebles. También se consideran los contratos de salud en general y el tema del comercio electrónico.

Se establecen multas más altas para terminar con la publicidad engañosa, y una cláusula genérica sobre abusividad para terminar con una situación que muchas veces complica la interpretación por los órganos jurisdiccionales, dada la multitud de fórmulas que existen acerca de abusos, no todas encuadradas exactamente en la enumeración taxativa que contempla la ley original.

En suma, la idea matriz o fundamental respecto de los cambios que introdujo la Cámara de Diputados a la ley, mediante este proyecto, la mantiene el Senado, y, desde ese punto de vista, estamos satisfechos.

Además, el Senado realiza importantes mejoras en materia del procedimiento para proteger el interés colectivo. Se suprime la caución a las asociaciones de consumidores para iniciar el juicio. Se simplifica y se hace más rápido el procedimiento. Se introducen normas para evitar posibles abusos de abogados inescrupulosos. Se toman diversos resguardos para que se pueda cumplir con los objetivos procesales en materia de protección del interés colectivo.

Se acotaron los alcances en educación y salud, pero, a nuestro juicio, sólo para los efectos de no producir una superposición de normas entre esta ley, en tramitación y las específicas que regulan la actividad particular.

Se agregó el retracto en las ventas a distancia o por internet.

En materia de asociación de consumidores, el Senado acogió todas la modificaciones que esta Corporación aprobó en el primer trámite constitucional, con las cuales se facilita la creación de asociaciones de consumidores, que en estos años han sido prácticamente inexistentes debido a que la legislación actual no facilita ni promueve su formación. En ese sentido, el Senado introdujo una importante enmienda: incorporar un fondo concursable para que las asociaciones de consumidores puedan postular proyectos y allegar recursos a fin de cumplir con sus actividades propias, con excepción de la representación de consumidores. Estos fondos se determinarán año a año en la ley de Presupuestos.

En el número 8), que ha pasado a ser 9), el Senado introdujo otra significativa modificación, en el sentido de añadir una letra f), nueva, por la cual

se faculta a las asociaciones de consumidores a participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios. Esta disposición, simple en su redacción, permitirá que haya mayor transparencia y presencia de la comunidad organizada en dichos procesos. En nombre de mi bancada, celebro esta modificación del Senado, que será muy importante para millones de chilenos modestos.

Respecto de la letra chica, se determina un tamaño mínimo de ésta en los contratos de adhesión. Ésta, a mi juicio, también es una especificación importante.

Pero la modificación más trascendente que introdujo el Senado dice relación con las compras a crédito. Se trata de normas que pondrán término a una situación de abuso que se ha dado por décadas. Desde que se abrió la economía, a fines de la década de los años ‘70, en que se produjo un tremendo avance en la oferta de bienes y servicios, el abuso de las tiendas comerciales, en cuanto a los intereses que cobran, ha sido tremendo. Eso explica que algunos negocios que partieron vinculados al comercio, hoy se han transformado en negocios financieros. Grandes cadenas de tiendas, que, por décadas, las conocimos operando en el comercio, han terminado como bancos, porque el negocio, más que en vender productos, se ha centrado en el aspecto financiero involucrado en la venta a crédito. Creo que esto comenzará a cambiar, en cuanto a que habrá transparencia y se terminará con los abusos, con la modificación que introdujo el Senado, por la cual las grandes tiendas tendrán que informar al consumidor, en la boleta o en el comprobante respectivo, de la tasa de interés que estén cobrando. En efecto, deberán comunicar sobre la tasa de interés, pero, también, sobre el valor de la sumatoria de las cuotas y de todo tipo de gasto adicionales que se incluyan en la compra a crédito, que, obviamente, sólo pueden ser -se dice expresamente- los permitidos por la ley.

El impacto de esta disposición va a ser enorme en la protección del bolsillo de los consumidores. Mucha gente, sobre todo de sectores populares, sin cultura del consumo, fue seducida por estos aparentes ofertones de ventas a crédito, por ejemplo, de electrodomésticos, y terminó pagando dos o tres veces su valor al término del plazo.

En síntesis, en nombre de la bancada de la Democracia Cristiana, celebramos las modificaciones introducidas por el Senado, puesto que han sido positivas. Por eso, las vamos a aprobar, y esperamos que esta normativa sea ley a la brevedad, como entendemos que es también el deseo de su excelencia el Presidente de la República, don Ricardo Lagos.

He dicho.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Francisco Encina.

El señor **ENCINA.-** Señor Presidente, coincido con el colega Saffirio en cuanto a que esta ley en tramitación va a marcar un hito histórico en la defensa de los derechos de los consumidores y de los usuarios. Por

consiguiente, queremos dar nuestra conformidad al texto aprobado por el Senado.

Así, estamos supliendo una carencia de nuestro país respecto del tema de los derechos de los consumidores y usuarios. La protección del consumidor ha sido tardía y mezquina en el país. Las nociones de consumidor, proveedor y protección sólo se incorporan en nuestra legislación en los primeros años de la década de los `90, mientras que otros países han hecho un largo recorrido sobre esta materia. En Chile estamos a la zaga de buena parte de los países del hemisferio. El tiempo ha acentuado la diferencia, y la promulgación de la ley Nº 19.496, en 1993, se limitó a mantener los rasgos de este retraso.

La ley que estamos modificando se promulgará doce años después de que la Asamblea de las Naciones Unidas exigiera la adopción de normativas nacionales de protección y cuando ya muchos países de la región han recorrido un largo camino en el ámbito de los derechos del consumo. La ley de 1993 fue sólo un intento, que quedó a medio camino. La tramitación parlamentaria de esa ley, que se prolongó por casi seis años, entregó un producto jurídico insuficiente, ineficiente y deliberadamente mutilado. Ello, por la resistencia tenaz de sectores que acogieron con hostilidad lo que estimaban una indebida injerencia tutelar. Espacios importantes de protección fueron marginados del ámbito de la ley; se rechazó la incorporación de instituciones jurídicas con mucha experiencia en otras legislaciones y se optó por obstruir la constitución de asociaciones de consumidores. Sin embargo, esa normativa representó un avance sustantivo respecto de la situación anterior. Por primera vez, se asumió la situación de vulnerabilidad en que se encontraba el consumidor; se le reconoció el estatuto de derechos, y se dio impulso a una preocupación nacional sobre el tema. Hoy existe conciencia colectiva acerca de la existencia de derechos y de carencias en materias de protección, que permanecen. Esa conciencia es la que ha impulsado la tarea de reformar la ley vigente.

Según una encuesta del Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea, Cerc, de 2003, un setenta por ciento de los chilenos no se sienten protegidos como consumidores y usuarios. La propuesta actual, que se somete a la consideración de la honorable Cámara, en tercer trámite constitucional, es trascendental, por cuanto amplía el ámbito de aplicación de la ley, haciéndola, de hecho, aplicable a todos los actos de consumo, a la vez que se dota al Sernac de las facultades necesarias para asumir la defensa de los consumidores, más allá de los espacios de su propia ley. Se ha incorporado la defensa de los intereses colectivos de los consumidores, poniéndose término a la indefensión de éstos, considerados de manera aislada, y a los beneficios ilícitos que hasta ahora han obtenido los proveedores, al amparo de la ausencia de regulación.

Por otra parte, se introduce el derecho de retracto, con el cual se pretende resguardar las operaciones realizadas fuera de un establecimiento comercial en situaciones en que el consentimiento del consumidor aparece debilitado por la forma de la transacción, como ocurre, por ejemplo, en la modalidad de tiempo compartido.

DISCUSION EN SALA

El proyecto también establece una modalidad flexible para la constitución de asociaciones de consumidores, con lo cual se eliminan las barreras que impone la legislación vigente.

Es muy significativo que en la tramitación del proyecto se haya contado con la adhesión de todos los sectores parlamentarios. En esta oportunidad, el debate ha estado depurado de las cargas ideológicas que malograron la iniciativa del Ejecutivo en 1991. Se ha comprendido que el tema es de país y afecta a 15 millones de habitantes, todos los cuales, a su vez, son consumidores.

La iniciativa está llamada a superar la actual percepción de indefensión que mortifica a la mayoría de los consumidores. Con ella se da un salto importante en la perspectiva de generar más y mejor protección.

Las materias que se han mejorado en el Senado servirán de base para contar con una ley que realmente defienda los derechos de los usuarios y los consumidores.

Los grandes temas que contiene este proyecto de ley son los intereses colectivos y difusos, fundamentales en una ley del consumidor, y el hecho de que sea una norma supletoria respecto de otras leyes de sectores regulados, de servicios básicos, a los cuales no se podía aplicar o bien la ley que regula ese sector no contempla la defensa de los usuarios. A contar de hoy, todo eso podrá hacerse a través de este proyecto que debemos aprobar y despachar con prontitud para su promulgación.

Respecto del derecho de retracto, este favorecerá no sólo a personas engañadas en situaciones como la de vacaciones de tiempo compartido, sino también a aquellas que realicen compras a distancia, por televisión por cable o correo electrónico.

Pero tenemos una aprensión relacionada con la letra c) -que ha pasado a ser letra b)- del artículo 3º bis, que señala: "a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario". Creemos que esta frase dificultará las ventas a través de medios electrónicos o televisión por cable. Pero no vale la pena que una comisión mixta discuta esta situación, sino que el Ejecutivo presente un veto aditivo o sustitutivo para modificarla.

Además, el hecho de que esta en ley en tramitación pueda extenderse a los sistemas de educación y de salud, podría ser el comienzo de la solución a variados problemas, como el que viven, por ejemplo, los jóvenes egresados de la enseñanza media que se matriculan en universidades privadas y, después, cuando aparecen en algún listado de las universidades tradicionales y quieren retirarse, las privadas no les devuelven el dinero de la matrícula. Es decir, no tienen la posibilidad de retractarse de un contrato.

Por último, este proyecto permite la agrupación en asociaciones de Consumidores. Se produce una tremenda asimetría entre las organizaciones de empresarios del comercio y de algunas ramas productivas, tanto de venta de servicios como de bienes, y los consumidores, que no tienen la capacidad ni los medios para organizarse. Esta iniciativa les permitirá a estos últimos incluso obtener recursos concursables a través de financiamiento estatal, como ocurre en países más avanzados.

DISCUSION EN SALA

Nos alegramos de que esta iniciativa haya contado con el consenso de todas las fuerzas políticas representadas en el Congreso Nacional, porque será el pilar para la defensa de los consumidores y usuarios, con los cuales se ha abusado tanto en el país -como lo hemos visto a través de la televisión y leído en la prensa-, para que nunca más sean atropellados en sus derechos sin que nadie los pueda defender.

He dicho.

-Aplausos.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Tiene la palabra, hasta por diez minutos, el diputado Molina.

El señor **MOLINA.-** Señor Presidente, como se señaló, revisamos las modificaciones introducidas por el honorable Senado al proyecto de ley que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Tal como se dijo en el primer trámite constitucional, concordamos en la importancia de modificar el proyecto para ampliar los espacios de protección para los consumidores, crear mecanismos para que la relación de consumo funcione de manera correcta y, así, permitir la adecuada solución de los problemas relativos al consumo.

A través de múltiples denuncias -lo señalamos anteriormente-, detectamos un funcionamiento inapropiado del actual sistema de protección del consumidor en todos los sectores de la economía. Al carecer dicho sistema de figuras jurídicas relevantes reconocidas en la legislación comparada, surge la necesidad de realizar un conjunto de precisiones para facilitar la eficiente defensa de los intereses de los actores involucrados.

Durante la tramitación de esta iniciativa en el Senado, hubo consenso en introducirle una serie de modificaciones que, en nuestra opinión, claramente la mejoran. De este modo, se persigue de manera más eficiente el objetivo de perfeccionar la calidad de los bienes y salvaguardar los derechos del consumidor para que sean ejercidos correctamente.

En forma resumida, las modificaciones más importantes del Senado son las siguientes:

En primer lugar, la que no considerará proveedores a quienes tengan título profesional y que ejerzan su actividad en forma independiente. Esta modificación es altamente relevante, por cuanto se podría generar una judicialización de la relación de profesionales al prestar servicios, y encarecerlos en forma extremada, producto del seguro de defensa jurídica que debiera financiar a estos profesionales a través del cobro de sus honorarios.

En segundo lugar, los proveedores que reciban bienes en consignación deberán agregar a la información comercial básica los antecedentes relativos a su situación financiera. Esta modificación también mejora la norma. Por eso, pedimos su aprobación.

En tercer lugar, se exceptúan de la información comercial básica los productos vendidos a granel.

DISCUSION EN SALA

En cuarto lugar, se circunscribe la aplicación de la ley en proyecto en cuanto a educación, vivienda, salud, a determinados artículos, quedando excluidas las normas respecto de la calidad. Uno de los aspectos importantes de la falta de protección a los consumidores radicaba en esas tres actividades, en las cuales existían graves problemas. Sin duda, la calidad de consumidor y la protección de sus derechos se verán mejoradas al puntualizar en tales áreas cómo es la relación del consumidor con su proveedor y qué derechos tiene para salvaguardar el buen servicio que se debe prestar y el tipo de producto que se le ofrece o vende.

También es importante circunscribir el derecho de retracto a determinados casos, como se logra en las modificaciones del Senado. En los últimos años, hemos conocido muchas denuncias al respecto. Los consumidores se verán beneficiados al permitirles retractarse de haber suscrito ciertos tipos de contrato. Pero también es importante que, en las modificaciones del Senado, esta aplicación se haya circunscrito a qué calidad y en qué circunstancias se puede ejercer el derecho de retractación. A la larga, este derecho debiera aplicarse a los precios para que los proveedores puedan precaverse cada vez que realicen un contrato del cual el cliente pudiere retractarse.

Por otra parte, es importante el derecho de retracto en materia de educación, que era una de las grandes denuncias que permanentemente se recibían al establecer contratos con casas de estudios superiores, las cuales dejaban prácticamente "amarrado" a un estudiante. El retracto se circunscribe a situaciones bastante puntuales y se deja en ciertas calidades para que opere de buena manera.

Elementos importantes de las modificaciones se pueden considerar aquellos en que se modifica el concepto de asociación de consumidores y se establecen ciertas normas aplicables a ellas. En caso de que estas organizaciones de consumidores sean condenadas por interponer dos o más demandas temerarias en tres años, el juez podrá disolverlas y participar en los procesos de fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios. Asimismo, los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se impongan a la asociación por denuncias temerarias, cuando hubieren sido ejecutadas sin acuerdo de la asamblea. De algún modo, también se les otorga un más alto grado de responsabilidad a esas organizaciones para ejercer de buena manera y en forma idónea la representación de los consumidores.

Un elemento importante es el fondo concursable, destinado al financiamiento de las actividades de las asociaciones de consumidores, que está constituido por aportes contemplados en la ley de Presupuestos y la de donaciones de organizaciones sin fines de lucro nacionales y extranjeras. Este elemento es importante, por cuanto permitirá generar organizaciones a las cuales, con cierto nivel de financiamiento, se les pueda dar cierta actividad de manera permanente, a fin de participar en la defensa de los consumidores y, sobre todo, en la orientación, así como en la voz de alerta que permanentemente se debe dar como señal en el mercado respecto de aquellos

sectores de la economía que no están funcionando bien o no están respondiendo como es debido a los intereses de los consumidores.

Por otra parte, se establece, para la aplicación de las multas por el juez, que es necesario tener en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor. Esta modificación establece de manera mejor y más justa cuáles son las características de las sanciones y multas, y el nivel de indemnización que se debe generar por la falta o falla establecida por un juzgado -en este caso, por un juez de policía local- para un proveedor que no ha cumplido correctamente y ha causado daño y perjuicio a un consumidor.

Desde el punto de vista de las modificaciones sobre cuestiones de carácter tecnológico, se ha incorporado la regulación del envío de correos electrónicos publicitarios, conocidos como *spam*. Se establece que éstos deben indicar nombre del remitente, el asunto y una dirección donde solicitar que no se sigan enviando, por lo que en ese caso quedarían prohibidos. Sin duda, es un importante avance en esa materia.

Respecto de las normas sobre créditos, en el primer trámite constitucional analizamos exhaustivamente todos aquellos abusos de instituciones financieras que, con poca información, permanentemente distorsionan el correcto funcionamiento del mercado y no entregan la suficiente información a cada uno de los consumidores. Se incorporan nuevas normas sobre materias que deben ser informadas al consumidor, como, por ejemplo, tasa de interés en cada boleta; impuestos, gastos notariales, gastos relativos a bienes recibidos en garantía, seguros, monto total por pagar, tasa de interés moratorio y sistema de cálculo de gastos de cobranza extrajudicial y su modalidad. Todas estas modificaciones introducidas por el Senado mejoran claramente, sin duda alguna, la relación existente entre el consumidor y las instituciones financieras dedicadas al otorgamiento de créditos, lo cual constituye un grave problema cuando se observan las situaciones de consumidores que se sienten perjudicados.

En resumen, se trata de modificaciones interesantes. Como se ha llegado a un consenso que perfecciona el proyecto, las apoyaremos de manera entusiasta, porque creemos que fortalecen los derechos del consumidor y mejoran las relaciones comerciales entre el proveedor y sus consumidores. Se trata de un proyecto beneficioso que perfecciona nuestra economía de mercado. Desde esa perspectiva, anuncio mi voto favorable a las modificaciones del Senado.

He dicho.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Dado el gran número de diputados inscritos para hacer uso de la palabra, existe la posibilidad de que el segundo proyecto de la Tabla no sea visto en esta sesión.

Tiene la palabra el diputado señor Errázuriz.

DISCUSION EN SALA

El señor **ERRÁZURIZ.-** Señor Presidente, en primer lugar, quiero señalar que me incorporé recientemente a la Comisión de Economía de la Cámara, por lo que hubiese querido tener más tiempo para analizar el proyecto en discusión. Sin embargo, comparto lo expresado por quienes me antecedieron en el uso de la palabra, en el sentido de que el Senado mejoró considerablemente el texto aprobado por la Cámara de Diputados. No obstante, solicito la pronta instalación de los juzgados vecinales, ya que los juzgados de policía local se abocan al conocimiento de causas que debieran ser resueltas por los juzgados vecinales. Por ejemplo, los jueces José Miguel Verdugo y Armando Silva, titulares de los juzgados de policía local de Puente Alto y La Pintana, respectivamente, asumen, gracias a su buena voluntad, casos que, en realidad, no les corresponde atender, lo cual dificulta su dedicación a otros problemas. Se trata de un tema muy importante que no requiere la participación de abogados.

Por otra parte, solicitaré votación separada para algunas de las modificaciones del Senado, porque no estoy de acuerdo con ellas. Por ejemplo, el Senado suprimió en el artículo 3º bis su letra a), que establecía lo siguiente: "Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

"a) En la contratación de servicios de tiempo compartido."

Quienes contratan servicios de tiempo compartido deben tener un plazo para retractarse, porque todos hemos sido testigos y vivido lo que significa recibir una invitación muy amable a concurrir a una reunión en que se explicarán las ventajas de esa modalidad, así como la tremenda presión que se ejerce sobre las personas para que firmen el contrato en esa misma oportunidad.

Reitero, es bueno que exista la posibilidad de dejar sin efecto ese contrato, porque así las personas tendrán la oportunidad de arrepentirse.

En segundo lugar, por no estar de acuerdo con el Senado, pido votación separada para la sustitución del artículo 3º ter, que señala:

"Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quien efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días" -la Cámara lo había fijado en treinta- "contados desde aquel en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones" -la Cámara había aprobado que fuera desde el inicio de las prestaciones del servicio- "a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno de los servicios educacionales no prestados."

En otras palabras, el Senado propone, primero, reducir el plazo para dejar sin efecto el contrato, de 30 a 10 días; segundo, que se trate de universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, no a cualquier universidad -aunque considero que esto debiera regir para cualquier universidad-, y, tercero, que dicho plazo se cuente desde que se publiquen los

resultados de las postulaciones a las universidades del Consejo de Rectores, no desde el inicio de la prestación de los servicios, como había aprobado esta Corporación. Me parece preferible mantener el texto que nosotros aprobamos, porque resguarda en mejor forma los derechos de los estudiantes.

Por otro lado, el Senado aprobó la siguiente modificación al artículo 28 B: "Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido". Sin embargo, debió establecer alguna sanción, porque no se saca nada con señalar la prohibición si no se establece la sanción correlativa. ¿Qué pena aplicarán los tribunales a la infracción de esta prohibición? Es algo que se debe revisar.

Por otra parte, no comparto la supresión del artículo 50 D propuesta por el Senado. La norma aprobada por la Cámara dice: "Las resoluciones se notificarán por carta certificada, con las excepciones expresamente señaladas en la ley. Para tal efecto, se entenderá practicada la notificación al quinto día contado desde la fecha de recepción de la carta por la oficina de correos respectiva".

La carta certificada es una buena prueba de que se ha efectuado la notificación. La alternativa sería notificar por el estado diario, a través de avisos publicados en el tribunal respectivo, pero en este caso las posibilidades de que el demandado conozca la notificación son mínimas. La carta certificada da mayor certeza, por lo que pido votación separada para la proposición del Senado relacionada con el artículo 50 D.

Por último, el inciso final del artículo 50 G aprobado por la Cámara dice: "Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido".

El Senado reemplazó la frase "la responsabilidad civil solidaria" por "las responsabilidades penal y civil solidaria". Los casos de responsabilidad solidaria son contados; el único que recuerdo en este momento es el del conductor y del dueño de un vehículo involucrado en un accidente automovilístico, quienes son solidariamente responsables por los daños causados. No obstante ser excepciones muy puntuales, hay que tratar de reducir al mínimo la responsabilidad solidaria. Por eso, en esta materia, prefiero quedarme con el texto aprobado por el Senado.

Asimismo, pido que el inciso final del artículo 50 E se vote en forma separada.

Me llamó la atención lo que expresa otra norma. Lo digo no sólo como abogado, sino porque podría extenderse a otros casos por analogía. En el inciso primero del número 7 del artículo 53, que ha pasado a ser 51, se señala algo bastante extraño: "En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de

entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados".

Pido que este inciso también se vote en forma separada.

He dicho.

El señor **LEAL** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el honorable diputado señor Aníbal Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Aníbal).- Señor Presidente, asistimos a la discusión de un proyecto que significará un gran beneficio para la inmensa mayoría de los 15 millones de chilenos que son consumidores. Digo esto porque a partir de la promulgación de la ley, tendremos una economía de mercado más transparente, más equitativa y, por qué no decirlo, más ética.

Hoy, las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores se encuentran en total asimetría. Un consumidor podría preguntarse qué posibilidades tiene de enfrentarse con éxito a una cadena de multitiendas como Falabella, Ripley o Almacenes Paris, o a una proveedora de servicios como Aguas Andinas. Lo cierto es que este consumidor, pequeño, aislado y desprotegido, tiene pocas posibilidades de enfrentarlos ante el incumplimiento del servicio que contrató o de la compraventa que realizó. Por eso, creo que a partir de esta nueva legislación, tendremos un mercado mucho más transparente y que funcionará de mejor forma, por cuanto los actores que concurren, consumidores y proveedores, mantendrán relaciones equitativas entre ellos, lo que es muy importante.

Desde ese punto de vista, quiero referirme a la importancia que se da en el proyecto a las asociaciones de consumidores. ¿Saben ustedes cuántas asociaciones de consumidores se han creado desde la promulgación de la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, que ocurrió hace ocho años? Apenas dos asociaciones a lo largo de todo el país para proteger de mejor manera a los consumidores. Eso quiere decir que con la actual normativa no hay posibilidad alguna de crear, en forma dinámica, asociaciones en las regiones para que defendieran los intereses de los consumidores.

A partir de las modificaciones que introduce el proyecto a la ley Nº 19.496, se establecen posibilidades reales de crear asociaciones de consumidores, con lo que vamos a lograr también una mayor protección para los usuarios. Más aun, cuando se dispone la posibilidad de otorgarles un financiamiento, lo que me parece muy importante, porque no sacamos nada con crear asociaciones de consumidores si no les entregamos el financiamiento adecuado para llevar a cabo, en forma eficiente y eficaz, las tareas de protección de los consumidores.

También se plantea que las asociaciones de consumidores tendrán la posibilidad de representar los intereses de los usuarios en la fijación de las tarifas de los servicios básicos, lo que me parece muy importante y positivo, porque en esa discusión no hay una voz que represente a quienes pagamos las cuentas de luz, de teléfono o de energía eléctrica.

DISCUSION EN SALA

En consecuencia, resulta vital que asociaciones de consumidores representen los intereses de los usuarios. Sin embargo, si no les entregamos financiamiento para que trabaje con asesores, con estudios, con capacidades reales, serían sólo una mera declaración de principios, de buena voluntad. Por lo tanto, es importante que este financiamiento de las asociaciones de consumidores y del Sernac se haga efectivo en la ley de Presupuestos.

Por otra parte, es importante la modificación relacionada con transparentar la tasa de interés, a fin de que la gente sepa la tasa que está pagando cuando compre un artículo a plazo, la que estará especificada en la boleta respectiva. De esta forma, ayudamos a que exista un mercado más transparente y con mayor información para los usuarios o consumidores.

También es muy importante el aumento de las multas por publicidad engañosa. Hoy es cosa de que prendamos el televisor y veamos cómo se trata de introducir algunos servicios que están absolutamente fuera de la realidad, a través de una publicidad bien hecha, pero engañosa. Muchas veces las empresas prefieren pagar multas y no corregir la publicidad. Por esa razón, el aumento bastante fuerte de las multas pone las cosas en su lugar para que la publicidad sea transparente y plantee las cosas como son. Por ejemplo, hay publicidad engañosa respecto de las universidades. Se gastó mucho dinero, ocupando cientos de páginas en los principales diarios del país, para dar a conocer las carreras, los recursos y la forma en que se llevarían a cabo los programas de estudio; pero algunas publicaciones eran engañosas. Ahora se establecen multas bastante altas para contrarrestar una situación que hace que el mercado sea poco transparente.

Otro tema de vital importancia que aborda el Senado es el derecho de retracto. Es fundamental contar con esta institución, que permite a los consumidores poner término a un contrato en forma unilateral, en el plazo de diez días, cuando las compras no correspondan a lo ofrecido al consumidor.

Por último, se establece un procedimiento judicial que permitirá que todos los casos iguales se resuelvan en un solo juicio, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad, en que los efectos de las sentencias sólo son válidos para las partes que van a juicio. En consecuencia, si un mismo problema afecta a miles de consumidores, se requieren miles de juicios. Con las modificaciones propuestas basta un solo juicio y una sola sentencia para solucionar los problemas de todas las personas que se encuentren en igual situación. Es un tremendo avance en la protección de los derechos de los consumidores.

Como dije, con las modificaciones del Senado, el proyecto permitirá contar con un mercado mucho más transparente y establecer una protección adecuada a los derechos de los consumidores.

Por cierto, hay países mucho más avanzados que el nuestro en materia de protección de los consumidores. En ellos, ese derecho está consagrado en sus constituciones. Ahora, con las modificaciones introducidas por el Senado, habrá una relación mucho más equilibrada y equitativa entre proveedores y consumidores. Por eso las aprobaremos.

He dicho.

-Aplausos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Patricio Walker.

El señor **WALKER.-** Señor Presidente, solicito que recabe el asentimiento de los señores diputados para autorizar el ingreso a la Sala del director del Servicio Nacional del Consumidor.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo para autorizar el ingreso a la Sala del director del Sernac?

No hay acuerdo.

Puede continuar su señoría.

El señor **WALKER.-** Señor Presidente, en la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo, los diputados de Gobierno y de Oposición aprobamos por unanimidad las modificaciones del Senado.

Este día es muy importante para el país. Cuando los trabajadores tienen problemas, se organizan, y los sindicatos levantan la voz para defender sus derechos; cuando los empresarios quieren plantear sus puntos de vista, lo hacen a través de la Sofofa o de la Confederación de la Producción y del Comercio. Pero, en estos casos, se trata de intereses corporativos, grupales o gremiales. Entonces, cabe preguntarse: cuando los consumidores y usuarios sufren algún problema, o sea, cuando está en juego el bien común, ¿quién los defiende? Prácticamente, nadie.

En ese sentido, es muy importante aprobar el proyecto para que el consumidor tenga una defensa adecuada y exista una simetría en su relación con los proveedores.

Entre los aspectos esenciales de las modificaciones introducidas por el Senado, cabe destacar la defensa de los intereses supraindividuales o colectivos.

Se establece un procedimiento que permitirá que todos los casos iguales se resuelvan en un solo juicio, a diferencia de lo que sucede en la actualidad, en que los efectos de las sentencias sólo son válidos para las partes en juicio. Hoy, un problema que afecta a miles de consumidores requiere miles de juicios. Como resulta muy caro, nadie lo hace. Ahora se requerirá un solo juicio para resolver varios casos.

¿Cuántos ejemplos podríamos dar? Conozco el caso de un cuarto medio de un liceo de Coquimbo que contrató los servicios de una empresa para efectuar una gira de estudios a la Segunda Región, que contemplaba su traslado en bus y hospedaje en hotel. Finalmente, viajaron en micro y alojaron en un camping, es decir, recibieron un servicio distinto del que habían contratado. ¿Quién los defiende?

Otro caso: cuando un estudiante compra lápices a mina que contienen plomo, su padre es el que debe interponer una demanda. La nueva ley

permitirá defender los intereses de todos los afectados, con lo cual será mucho mayor el beneficio que el costo, a diferencia de lo que sucede hoy. Podría dar muchos ejemplos más, como el de los cortes de luz que dañan los artefactos eléctricos de miles de consumidores.

Otro aspecto importante se refiere a la supletoriedad de la ley del consumidor, especialmente porque faculta al Sernac para asumir la defensa de los consumidores, independientemente de si el acto en sí es de consumo y está regido por la ley Nº 19.496 u otro cuerpo normativo.

Respecto del derecho de retracto, la iniciativa dispone para ciertos casos el derecho de los consumidores a poner unilateralmente término a un contrato en un plazo de diez días, contados desde la recepción del bien comprado o desde la contratación del servicio. Es el caso de las compras efectuadas en reuniones en las que el consumidor debe prestar su consentimiento. Aquí está equivocado el diputado señor Errázuriz. En el proyecto está contemplado el tiempo compartido. Lo que sucede es que se utiliza el concepto genérico, para evitar discriminación o problemas de constitucionalidad.

También se incluyen las compras realizadas por internet, en que muchas veces la gente no dispone de información suficiente respecto del bien o del servicio; las compras a distancia y los contratos de educación superior, que no excluyen a las universidades privadas. Está equivocado en este punto el diputado señor Errázuriz. Él se refiere al plazo a partir del cual uno puede dejar sin efecto el contrato. ¿Qué se evita con esto? Que no haya doble matrícula, es decir, personas matriculadas en dos universidades, que firman letras y cuyos padres o los propios alumnos deben pagar ambas, no obstante estudiar sólo en una de ellas.

Afortunadamente, el derecho de retracto establece muy bien la posibilidad de que estas personas no sufran tales cargas.

El proyecto incluye expresamente, en los contratos regidos por la ley del consumidor, los contratos de educación y los de construcción de viviendas DFL Nº 2. Eso es importante.

En el caso de los adquirentes de viviendas sociales que tienen problemas, debemos recordar que esta normativa tiene carácter supletorio en aquello que no esté regulado por la ley especial. Por lo tanto, rige en estos casos.

En los contratos de salud se incorpora lo no cubierto por leyes especiales, con una limitación expresa, para evitar problemas de interpretación, y, así, queden incorporados, por ejemplo, la hotelería o los precios de los estacionamientos, o los problemas de financiamiento a través de los fondos o seguros de salud, los que hoy, muchas veces, engañan, no cumplen, no pagan. En consecuencia, el usuario está desprotegido.

Los contratos de adhesión resultan claves. El proyecto incorpora a la normativa de protección nuevas exigencias de equidad en la estipulación, mediante la regulación del tamaño en que deberán escriturarse los contratos. Hoy, la letra chica casi nadie la lee. Se establece un mínimo de 2,5 milímetros en la letra para que sea claramente legible.

DISCUSION EN SALA

En el cumplimiento de los contratos de adhesión se establecía una causal genérica de abuso, cuya evaluación y resolución corresponde al tribunal competente. Muchas veces, la gente se engaña con la letra chica, con cláusulas abusivas, que ahora podrán ser anulables por la simetría que existirá en la relación entre proveedor y consumidor.

El tema de las tasas de interés también resulta clave. Se establecen normas para determinar cómo debe informarse acerca de ellas en el comercio.

Se resuelve el espacio de interpretación sobre los cobros adicionales que no constituyen tasas de interés, dejando todo ello en el marco de lo permitido por la ley. Es muy importante saber qué es tasa de interés, cuál es la comisión, qué es gasto, para que a la gente no se le pase gato por liebre y termine pagando más de lo que pensaba, de lo que había pactado de buena fe.

El tema del comercio electrónico y de los correos de publicidad es muy relevante. En este Congreso aprobamos la firma electrónica. En Chile, se mueven miles de millones de dólares en el comercio electrónico, en el *B to B*, o negocios entre empresas.

La firma electrónica permite saber quién es la contraparte, que no la suplanten; que no "hackeen" el mensaje de datos que envío -si lo hacen, responde un tercero- y que se cumplan los contratos, o sea, que no se desconozca la autoría.

Sin embargo, en la relación proveedor consumidor todavía tenemos problemas.

Hoy se regula el comercio electrónico y se consagran los mismos derechos que en el comercio tradicional. Eso estaba pendiente en la ley de la firma electrónica.

También se regula el caso de los correos electrónicos publicitarios, los *spams,* que tanto tiempo nos quitan todas las mañanas pues hay que leer, borrar, etcétera. Se dice que, en promedio, perdemos entre una hora y una hora y media en leer todos los correos. Ahora, se permite el envío de un primer correo, y, los sucesivos, sólo con autorización del consumidor. Me habría gustado que se hubiese autorizado el ingreso en la Sala del director del Sernac para que nos aclarara cuáles serán las penas que se aplicarán cuando se sigan enviando correos no deseados o *spams,* que tanta molestia generan. Tal vez, el ministro lo puede hacer después.

Respecto de la homologación de exigencias entre la relación de consumidores y la asociación de empresas, es importante fortalecer las asociaciones de consumidores y darles financiamiento, como dijo el diputado Aníbal Pérez.

En relación con la publicidad engañosa, debo señalar que se aumentan las penas máximas, de 50 a 750 UTM, en los casos generales. Incluso, éstas llegan hasta mil UTM cuando se compromete la salud o el medio ambiente, como ocurre, por ejemplo, en la venta de lápices de mina que tienen plomo. Se busca desincentivar este tipo de prácticas que afectan a muchos consumidores, y aumentar la credibilidad de la economía.

El tema procedimental es fundamental. Para que esto sea efectivo y no sólo poesía, el procedimiento individual puede ser de única o doble instancia,

dependiendo de si la cuantía es inferior o superior a 10 UTM, y se lleva ante los juzgados de policía local.

El procedimiento colectivo tiene las siguientes características: la competencia estará radicada en los juzgados de letras, y es de doble instancia; son legitimados activos para iniciar la acción colectiva -lo cual es muy relevante- el Sernac, las asociaciones de consumidores y cincuenta o más consumidores afectados.

Termino señalando que me parece importante abordar dos temas pendientes: uno, la defensa del cliente cuando es usuario de los servicios financieros, y dos, la planta del Sernac. Si queremos que este servicio sea capaz de encargarse de la defensa de los consumidores, su planta debe contar con más funcionarios.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Cito a reunión de Comités.

Tiene la palabra el diputado señor René Manuel García.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señor Presidente, quiero referirme al proyecto en términos más simples, de manera que la gente lo entienda. Hasta ahora, todos han señalado que trabajaron por lograr la unanimidad, que la iniciativa será muy bien acogida por todos, en fin. Pero lo más importante del proyecto es que acaba con la unilateralidad, es decir, las grandes empresas deberán transparentar su oferta al consumidor. Ése es el fondo de la discusión: defender los derechos de los consumidores.

Hace un tiempo, varios diputados hicimos una denuncia al respecto. Hoy, el negocio de las grandes tiendas -no las voy a nombrar, porque todas las conocemos- es vender al crédito, no al contado. Cuando uno va a comprar a una tienda, le ponen mala cara si quiere pagar con billetes; lo miran como si estuviera loco, le piden que use la tarjeta de crédito de la tienda. Si uno quiere comprar determinado artículo que está en oferta, le dicen que es sólo para los que tienen tarjeta de la casa comercial respectiva. En consecuencia, no se resguardan los derechos de los consumidores. La igualdad ante la ley es para todos, en este caso, tanto para los que tienen como para los que no tienen tarjetas de crédito.

Otro ejemplo: si una tienda ofrece dos sueteres por 4 mil pesos, la gente que tiene niños se entusiasma y va a comprarlos. El vendedor le dice que si los compra al contado, le costarán tanto, y si los compra al crédito, el precio será tanto y, al final, los cuatro mil pesos iniciales se convertirán en siete mil. En ese momento, el cliente decidirá si le conviene comprar al contado o al crédito. Es decir, se establece una absoluta transparencia para el consumidor.

Es bueno que esto pase en nuestro país. Antes, éramos reacios a los cambios y preguntábamos ¿qué es esto de la defensa del consumidor? Va a quebrar la industria. ¿Qué pasará si uno reclama? En la actualidad, si uno compra un par de zapatos y salen malos, va a la tienda y le devuelven la plata. Ése es el derecho que hoy tienen los consumidores.

¿Cómo va a ser justo que los padres paguen la colegiatura en la universidad y no les devuelvan la plata si el alumno decide no asistir?

DISCUSION EN SALA

El proyecto consagra la transparencia y resguarda los derechos de los consumidores, lo cual es bueno, porque a partir de ahora, éstos serán muy cuidadosos en el ejercicio de su derecho a reclamo, y las empresas lo pensarán dos veces antes de hacer lo que quieran con la gente. El proyecto es muy ventajoso para los consumidores, quienes llevan años esperándolo.

Me parece injusto que el proyecto no sea para todos. En la actualidad, todos los que compramos somos consumidores, ésa es la verdad. Se está mejorando la ley de calidad de la vivienda justamente por eso, porque la garantía para las viviendas es de cinco años desde su venta. De ahí en adelante, lo que ocurre no es responsabilidad del vendedor.

Ahora, el proyecto dice claramente qué cosas deberán tener diez, cinco o tres años de garantía. Entonces, el comprador o consumidor va a conocer sus derechos y sabrá cómo ejercerlos.

En consecuencia, uno ve hacia dónde van encaminadas estas iniciativas: hacia la modernidad y la transparencia, incluso del comercio electrónico. Lo que más me gusta es que la gente va a saber cuánto paga por concepto de intereses.

Aprovecho la presencia del ministro para pedir que se regule el máximo de intereses aplicables, porque las tiendas siempre cobran el máximo y, a veces, lo sobrepasan. La gente tiene derecho a saber eso.

Es más, en los letreros con ofertas debe aparecer el precio al contado y cuál será el precio final si se compra al crédito, de manera que la gente tenga tres o cuatro alternativas para elegir de acuerdo con sus necesidades.

Bien por la transparencia; bien por los consumidores. Ojalá que la gente sepa cuáles son sus derechos. Por su intermedio, señor Presidente, quiero expresar al ministro, sin un afán de crítica, que cuando el Congreso aprueba buenas leyes, el 99 por ciento de la ciudadanía no goza de sus beneficios debido a la falta de información. Las leyes se dan por todos conocidas cuando son publicadas en el Diario Oficial. Sin embargo, cuando hay iniciativas tan importantes como ésta, que favorecen a 15 millones de chilenos por igual, por lo menos los usuarios debieran saber cuáles son sus verdaderos beneficios e intereses.

Por lo tanto, con mucho gusto y entusiasmo, votaré favorablemente las modificaciones del Senado, porque, de una vez por todas, habrá transparencia, el consumidor estará protegido, las grandes tiendas tendrán que transparentar sus créditos y, por fin, habrá una equidad y no una unilateralidad en lo que se está proponiendo. Así, tanto el consumidor como el vendedor tendrán que tener cuidado en sus cosas.

Ojalá estas materias tengan la difusión necesaria y el proyecto sea promulgado lo antes posible.

He dicho.

-Aplausos.

El señor **ORTIZ** (Presidente accidental).- Tiene la palabra el diputado Enrique Jaramillo.

El señor **JARAMILLO.-** Señor Presidente, las modificaciones del Senado son un gran aporte. No obstante, después de estudiarlas en detalle, nos encontramos con algunas diferencias, que siempre las hay. En este caso, el Senado contribuye en gran medida al objetivo que, en su momento, también tuvo la Cámara de Diputados para aprobar el proyecto.

Hoy podría terminar la tramitación de tan anhelada iniciativa que, desde hace varios años, se discute en el Congreso Nacional. Se trata de un proyecto de ley que pretende actualizar y profundizar los derechos de los consumidores en una economía de mercado como la nuestra, que, por ser tal, por supuesto, debe tener importantes regulaciones para favorecer a todos quienes, muchas veces, no conocen los beneficios de una ley cuando se promulga. Lo digo por el desconocimiento que, de alguna forma, mencionó el diputado René Manuel García.

Hay modificaciones que debieran ser votadas en forma separada, de acuerdo con las razones que más adelante expondré.

Siempre he pensado y lo he dicho en la Comisión de Hacienda que las cosas deben hacerse bien desde un comienzo y que, entre otras cosas, los proyectos que darán origen a verdaderas leyes marco deben ser bien estudiados. Las cuentas fiscales, las balanzas de pago, las reservas, incluso la forma en que nos interrelacionamos económicamente con las naciones más lejanas del orbe, se ordenan gracias a personas a las cuales hoy tenemos como grandes actores, como ocurre en el caso del ministro Jorge Rodríguez, a quien saludamos y apoyamos en su gestión, porque lo está haciendo bien. Este importante proyecto es fruto de su trabajo y de la labor del director del Sernac, quien, lamentablemente, no pudo estar presente en la sesión. Desde ya, le pido las disculpas del caso por la negativa a su ingreso a la Sala, porque sus aportes a la discusión podrían haber sido valiosos; pero, seguramente, lo hará muy bien el ministro.

A nivel de la economía cotidiana, nos falta mucho por avanzar para llegar a estándares internacionales de protección. Se ha dicho que en las naciones más desarrolladas es un tema consolidado. Sólo faltamos nosotros; pero empezamos de una forma tremendamente fuerte con este proyecto.

Uno de los aspectos más sustantivos que mejora la iniciativa se refiere a la protección de los intereses colectivos difusos, haciéndose cargo de la forma en que se ejercen los derechos establecidos por el catálogo que contiene la ley vigente.

Tal como se ha expresado, se trata de facilitar que los aspectos que beneficien a una persona que hizo el esfuerzo de impugnar un acto de contratación masivo puedan favorecer a toda una categoría de sujetos que están en la misma situación, con lo cual se da efectividad a la norma jurídica y se presenta la posibilidad cierta de servir de control ante los abusos de comerciantes o de proveedores que establecen condiciones leoninas en la contratación.

Las modificaciones del Senado -lo han dicho mis antecesores-, amplían el ámbito de aplicación de la ley a otros servicios ya regulados por otras leyes

especiales, como los servicios básicos domiciliarios y todo el ámbito educacional, sobre los cuales el Sernac tendrá competencia. La futura ley asegurará los derechos de la contratación de servicios educacionales, lo que, sin duda, revolucionará este sector de la actividad económica.

Para dejar constancia en la historia fidedigna del establecimiento de la ley -como muy bien expresa siempre en sus comentarios el diputado José Miguel Ortiz-, quiero expresar que el proyecto también comprende las relaciones económicas entre los centros educacionales del sector público, en todos sus niveles: las escuelas municipalizadas, las casas de estudios superiores estatales o las que reciben aporte fiscal. Todas deben ser reguladas por esta ley, porque el Estado también es un agente productivo, económico, que, en estos casos relevantes, puede llegar a abusar de su condición de cocontratante. Por eso, el ámbito de aplicación de esta norma se extiende a estos sectores de la educación básica, media, técnico profesional y universitaria. Lo novedoso -lo decía el diputado Francisco Encina- es que la competencia de este proyecto de ley también se extiende al ámbito de la educación a distancia.

También está el caso de las viviendas de tiempo compartido -muy bien comentado en la Sala-, la venta de viviendas, la contratación de servicios de salud, con excepción de las prestaciones y otras materias reguladas por leyes especiales, tal como manifestó el diputado René Manuel García.

Me asaltan dudas en relación con la redacción de dos artículos, y creo que podría ser mejorada.

Respecto del artículo 41, se modifica la propuesta de la Cámara de Diputados, que dice "a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "tres meses"". No estoy de acuerdo con la modificación del Senado que reemplazó las palabras "tres meses" por "treinta días hábiles". Por ello, quiero que se vote en forma separada.

Otra pequeña duda se refiere al artículo 50 D, en lo concerniente a la carta certificada. Estimo que lo aprobado por la Cámara de Diputados es lo correcto y lo conveniente, ya que la carta certificada nunca dejará de ser un elemento de resguardo ante cualquier situación judicial o extrajudicial.

Por lo dicho anteriormente, anuncio mi voto afirmativo a este gran proyecto. Confío en que se aprobará y en que comience a operar pronto, porque esto no puede esperar más.

Sin detener la iniciativa privada, lo cual podría ser motivo de preocupación, el proyecto establece mecanismos que significarán una tremenda protección para los consumidores.

He dicho.

-Aplausos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Sergio Correa.

DISCUSION EN SALA

El señor **CORREA.-** Señor Presidente, en la Comisión de Economía el proyecto concitó el consenso en la mayoría de su articulado, por considerar sus integrantes que para que una economía de mercado funcione se requiere de un justo equilibrio entre los consumidores y los proveedores, lo que hoy lamentablemente no ocurre.

Además, la convicción se produce porque, en términos generales, el proyecto parece adecuado, en la medida en que viene a corregir una serie de deficiencias de la ley vigente e incorpora nuevos mecanismos de protección para los consumidores. Se pretende que en las relaciones de consumo aumente la transparencia y disminuya, en cierta medida, la asimetría de información que hay entre las partes. Es necesario proteger los intereses de los consumidores, lo que hoy no hace plenamente la normativa vigente, ya que, por esencia, en las relaciones de consumo encontramos que el proveedor tiene una mejor y más completa información de sus productos, a la que, por lo general, el consumidor no tiene acceso.

Debe señalarse que una excesiva protección de los consumidores puede terminar por perjudicarlos en vez de beneficiarlos, ya que la única alternativa que tienen los proveedores para protegerse frente a los mayores requisitos y obligaciones es subir el precio de los productos y no mejorarlos para destacar en el mercado, como debiera ser.

Por ello, los consumidores tienen la obligación de informarse antes de tomar sus decisiones, como señalaba el diputado señor René Manuel García. A veces, es difícil hacerlo, porque los avisos de venta no señalan claramente los intereses y el precio al contado, lo que el proyecto pretende corregir.

Los consumidores informados y los proveedores que quieran destacar en el mercado por la calidad de sus productos, mejorarán sustancialmente la calidad de los bienes y los servicios, con lo cual se beneficiarán todos.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra la diputada señora Isabel Allende.

La señora **ALLENDE** (doña Isabel).- Señor Presidente, estamos analizando las modificaciones introducidas por el Senado al proyecto que, como claramente lo han expresado los diversos colegas que me han antecedido en el uso de la palabra, mejora la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de obtener bienes y servicios de mayor calidad.

Quiero recordar que fue muy compleja la tramitación de la ley que hoy se modifica. Los primeros intentos de legislar sobre la materia y, además, de poder contar como una institución como el Sernac, fueron difíciles, ya que eran muchos los sectores que se oponían.

La iniciativa en debate, una vez más, constituye la demostración de que no hay ningún mercado que funcione a la perfección. Claramente se requiere de más transparencia, información y participación de los consumidores. De lo contrario, no está garantizado aquello que se está consumiendo o comprando.

DISCUSION EN SALA

Se nos vaticinaba que al tener un servicio como el Sernac, poco menos que se iba a distorsionar el mercado, impedir el libre flujo y, para variar, se pronunció una serie de discursos cuasiterroristas que nos acusaban de intervencionistas. Se dijo -entre muchos otros temas que no se han tocado una sola vez- que un Estado que regula impide el libre ejercicio.

El principio que subyace detrás de todas estas modificaciones es muy importante. Tenemos que corregir fallas evidentes en los mercados, que impiden una relación clara y transparente entre el consumidor y el proveedor. Debemos generar mecanismos para que esa relación fluya sin distorsiones y que los problemas sean resueltos por los mismos agentes del mercado.

Necesitamos que exista transparencia y más confianza. Me ha costado mucho entender que la Cámara de Comercio y algunos empresarios se opongan a una legislación de esta naturaleza, en circunstancias de que trae consecuencias positivas para ellos. Los instrumentos que en ella se contemplan generan confianza en los consumidores, lo cual redundará en que éstos se comporten de manera más activa y, por tanto, dinamicen el mercado.

Quiero traer a colación una situación que tiene que ver con la falta de transparencia y de información y con el estado precario y vulnerable en que se encuentran los consumidores. (Este tema ha sido abordado muchas veces en esta Sala; no obstante, quiero traerlo a colación una vez más, aprovechando la presencia del ministro de Economía). Si bien es cierto que con esta iniciativa estamos a punto de resolver ese problema -que hemos estado siguiendo junto a los diputados Walker y Encina-, quiero saber qué pasará con el cobro de los servicios asociados a la tarifa eléctrica. Me refiero a los cobros por mantención de los medidores, que se agregan en las cuentas de luz, pero que son servicios que jamás se otorgan al cliente. Durante años, todos los clientes hemos estado pagando un servicio que nunca se nos entregó y que, impunemente, dado el vacío en la ley, las empresas eléctricas nos han estado cobrando. Es un problema que hicimos presente en esta Sala y que hemos seguido durante muchos años. Finalmente, conseguimos que en el Ministerio de Economía nos escucharan e hicieran un estudio sobre el particular con las empresas eléctricas. Creo que estamos llegando al final del camino. Espero que el ministro Rodríguez nos informe sobre el particular.

¿Cuántas veces el mercado no ha sido transparente? ¿Cómo los usuarios hemos estado desprotegidos? ¿Cuántas veces, por falta de información y de regulación, se han cobrado servicios que no se prestan o que no son lo que se dice que son?

Las disposiciones contenidas en esta iniciativa reflejan, en hora buena, que hemos podido avanzar en esta materia. A ello se agregan los aportes hechos en el Senado y que analizamos en este momento.

Me parece bien que la regulación se amplíe a temas que no estaban previstos; por ejemplo, la construcción de viviendas. Muchas veces hemos denunciado en esta Sala las deficiencias que existen en ese rubro. ¿Cuántas veces los usuarios han debido pagar las consecuencias, con una sensación de impotencia, de frustración y de impunidad, de una mala construcción, luego del esfuerzo que les significó obtener una vivienda nueva?

DISCUSION EN SALA

Está bien que se establezcan normas supletorias de la ley de defensa del consumidor.

La iniciativa incluye otras materias de las que rara vez nos preocupamos, pero que también son importantes, tales como los contratos con hospitales y con clínicas. En este caso, no estamos hablando de la calidad del servicio médico, sino en qué circunstancias se realizan los servicios y los cobros. Muchas veces se ocupan pabellones y se usan fármacos en atenciones médicas llevadas a cabo los fines de semana, que tienen un precio diferente del de las prestaciones efectuadas durante los días hábiles. Es un tema bastante conocido.

También es importante determinar la manera de informar la tasa de interés en el contrato. Los famosos cobros adicionales, que "no constituyen tasa de interés", son la clásica manera encubierta de abultar los cobros.

Finalmente, me parece satisfactorio que se homologuen, desde el punto de vista de la legitimidad de su existencia, las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresas. Es importante que se estimule la constitución de asociaciones de consumidores -que hoy tienen bastantes dificultades para ello- y que ese trámite implique un menor costo.

Asimismo, es muy importante evitar la publicidad engañosa que todos los días nos invade.

En resumen, el proyecto es un avance para el país, para la sociedad y, particularmente, para los consumidores.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado Edgardo Riveros.

El señor **RIVEROS.-** Señor Presidente, este es un proyecto importantísimo, ya que resguarda un derecho fundamental de los consumidores. Aquí ha habido todo un proceso, muy positivo, tanto respecto de la labor del Sernac como del Ministerio de Economía. El servicio encargado de velar por los derechos de los consumidores ha jugado un rol muy significativo para llevar a cabo este proyecto y recoger los aportes de los legisladores, tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado.

En esta fase del proceso legislativo, nos corresponde pronunciarnos sobre las modificaciones introducidas por el Senado. En ese contexto, creo que estamos en la línea correcta al señalar que debemos aprobarlas, porque enriquecen el proyecto. No es tan sólo la agilización de este trámite legislativo, sino que hay un elemento sustantivo que tiene que ver con aspectos específicos que el Senado le ha agregado para hacerlo más acertado en cuanto a la defensa de los consumidores, guardando ciertos equilibrios que resultan importantísimos.

Como lo dijeron los diputados Saffirio y Walker, un punto destacable lo constituye la agilización del trámite judicial en favor de los consumidores. Esa rapidez está íntimamente ligada con el hecho de que en la judicatura puedan ser asumidos no tan sólo los aspectos individuales, sino del grupo de personas

afectadas. Este es un efecto práctico que tiene que ver con la agilidad en los trámites para alcanzar el objetivo que se busca con la acción.

También es importante señalar que el procedimiento se sujetará a las normas del juicio sumario, de acuerdo con lo que establece el Código de Procedimiento Civil, y que en la segunda instancia las apelaciones tendrán preferencias en las tablas de las cortes respectivas.

Como contrapartida, se resguardan los derechos del demandado, en el sentido de no hacer pública la situación procesal hasta no llegar a un resultado, porque la publicidad extemporánea puede ocasionar daños. Junto con ello, se evitan abusos en el cobro de honorarios.

También quiero destacar el derecho de retracto en las ventas a distancia o por internet. La posibilidad del retracto debe consagrarse legalmente para evitar los abusos en situaciones en que la relación contractual pueda ser altamente inconveniente para el consumidor.

Por último, otro aspecto muy positivo es la creación de un fondo para que las asociaciones de consumidores puedan actuar y relacionarse de manera eficiente. Es cierto que año tras año será un desafío para nosotros en lo que se refiere a la ley de Presupuestos, porque el aporte fiscal no tiene el carácter de permanente, sino que es concursable y dependerá de lo que se le asigne en el presupuesto de la nación. Para que sean eficientes, el monto debe ser de tal cuantía, que permita a las asociaciones desarrollar una verdadera tarea de defensa de los consumidores, consumidores que no tienen otra posibilidad de defensa que una comunidad organizada, que participa y conoce las normas para hacerlas eficientes y eficaces.

Lo reseñado nos permite valorar el proyecto que ya está en su etapa de conclusiva y que quedará en condiciones de ser promulgado como ley por el Presidente de la República.

Por eso, como señaló el diputado señor Saffirio, la Democracia Cristiana compromete su voto favorable a las modificaciones introducidas por el Senado.

He dicho.

-Aplausos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Carlos Hidalgo.

El señor **HIDALGO.-** Señor Presidente, desde un principio me correspondió trabajar en la Comisión en el estudio de esta materia.

Si bien el mercado premia o castiga los buenos productos y servicios, diversos casos, algunos de connotación pública, como el de Eurolatina, el de las cuentas de energía eléctrica en nuestro litoral central y el de un instituto de formación técnico-profesional de San Antonio, cuya estafa se conoció públicamente hace dos semanas, justifican la aprobación de este proyecto.

No quiero repetir lo señalado por la mayoría de los diputados que han intervenido; sin embargo, considero necesario precisar algunos puntos para una mejor comprensión de la materia.

DISCUSION EN SALA

Por una parte, la iniciativa juega un rol importante en la defensa de los consumidores. Si bien es cierto que concede a los consumidores el derecho a agruparse en asociaciones que defiendan sus intereses, no lo es menos -aquí es importante hacer una aclaración al diputado señor Riveros, por quien tengo una profunda estimación- que el financiamiento de las mismas será regulado por la ley de Presupuestos de la Nación de cada año.

La iniciativa establece, también, que dicho financiamiento deberá destinarse exclusivamente a formación, capacitación y estudio, pero por ningún motivo para pagar la defensa de los consumidores, específicamente a los abogados. Asimismo -hay que decir las cosas como son-, entrega atribuciones al Sernac para que represente a los consumidores. Por tanto, de todas maneras recibirán la defensa correspondiente. Esto no se ha señalado aquí, y es importante recordarlo.

En cuanto al derecho de retracto, es fundamental, especialmente en los casos de la contratación de servicios de tiempo compartido, respecto de los cuales la gente se ha sentido estafada. Me parece bien haber rebajado a 10 días, los 30 que establecía el proyecto original para que el consumidor ponga término unilateralmente al contrato.

En lo referente a las tasas de interés y a las comisiones -esto es importante, porque a todos nos cuesta ganar la plata-, resulta loable y lógico que se deba informar clara, veraz y adecuadamente sobre los porcentajes que se cobran por un producto, un bien o un servicio determinado, en particular, cuando se trata de la compra de un bien raíz. Con esto se trata de evitar que se encubra en la tasa de interés una comisión cuyo cobro muchas veces está permitido, pero no se especifica como tal, lo que termina por aumentar la tasa de interés. Mientras más transparencia exista en el mercado, mejor será para la gente con menos recursos, que debe hacer uso del crédito comercial que ofrecen las grandes casas comerciales.

Respecto del correo electrónico, creo que no hay que ir contra la modernidad y la innovación tecnológica. Por cierto, no podemos rechazar los correos electrónicos no deseados antes de conocer su contenido -los españoles dicen que no se conoce el tema si no se habla de él-, sin saber si se trata de una promoción o de una información. Lógicamente, después de averiguarlo, podemos bloquearlos para que no lleguen más. Pero es justo que quien ha invertido tiempo, talento e inteligencia en desarrollar un producto, una información o una promoción, tenga derecho a enviarlos a determinadas personas, y que éstas, después de verlos por lo menos en una oportunidad, también tengan derecho a desecharlos definitivamente. Creo que es una ecuación correcta.

Ya me referí a la simetría que existe en el mercado entre las asociaciones de las grandes empresas, porque los empresarios son más organizados, y a la adecuación de las asociaciones de consumidores. Como ya lo señalé, no habrá financiamiento para su defensa, pero sí lo tendrá el Sernac.

A mi juicio, lo relativo a la publicidad engañosa está de más, porque existe una instancia denominada Conar -Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria-, que regula muy bien todo lo relacionado con la publicidad que no

esté acorde con la realidad. Dicha instancia ha funcionado bien, y así lo hicieron presente sus representantes en las comisiones en su oportunidad.

En cuanto a los procedimientos, el Senado hizo algunas adecuaciones para impedir que la posibilidad de demandar, individual o colectivamente, a una empresa por un producto o servicio que esté en el mercado, se transforme en un negocio lucrativo. Este proyecto regula las asimetrías que podrían existir. Es necesario que el consumidor se sienta protegido y que, por su parte, los empresarios perciban que el Congreso Nacional ha hecho lo humanamente posible y que ha obrado en forma inteligente para corregir algunas anomalías que, a lo mejor, son escasas. La gente tiene todo el derecho a defenderse cuando ocurren estas situaciones. Normalmente, cuando tienen problemas con sus cuentas de energía eléctrica, de teléfono o de agua potable, los pobladores nos preguntan quién los defenderá. Este proyecto los defiende y les otorga derechos para que no se sientan pasados a llevar.

Por lo tanto, Renovación Nacional votará favorablemente las modificaciones del Senado.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).-

Señores diputados, como votaremos alrededor de las 12.40 horas y hay inscritos seis diputados, les sugiero que restrinjan sus intervenciones a no más de tres minutos para que puedan intervenir todos. De lo contrario, tendrán que pedir la inserción de sus discursos.

Tiene la palabra el diputado señor Pablo Lorenzini.

El señor **LORENZINI.-** Señor Presidente, éste es un tema de gran importancia para nuestra ciudadanía.

Hace muchos años apostamos a una economía de libre mercado. Algunos estuvieron de acuerdo, otros no. De alguna manera, los hechos nos han llevado a todos a aceptarlo, quizás no con mucho entusiasmo; pero estamos en una política de libre mercado. El problema es cómo compatibilizamos este libre mercado, este dominio empresarial de las multinacionales, con la otra parte: el usuario, el consumidor. Sin duda, este proyecto viene a llenar en gran parte ese vacío.

En la mañana, comentábamos con el diputado Walker que esta iniciativa es un gran avance. Hay que felicitar al señor Alberto Undurraga y a todo su equipo por el trabajo que han realizado. Es un proyecto que fue muy discutido en la Cámara y en el Senado en sus primeros trámites. En general, estamos buscando que el consumidor tenga información. (Es lo mismo que hemos hecho en la Cámara: transparencia en la información a la ciudadanía respecto de cómo votamos y qué decimos). Se ha avanzado en la creación de oficinas y en la destinación de recursos para que los consumidores puedan organizarse. Ojalá el día de mañana el Sernac tenga oficinas en todas las cabeceras de regiones y en provincias porque, de lo contrario, no sería efectivo.

Sin embargo -con esto no quiero decir que no votaremos a favor-, hay temas pendientes que, a futuro, será necesario complementar. Lo digo

aprovechando la presencia del ministro de Economía, quien se encuentra a mi lado y tiene que ver con el proceso tarifario, en particular, con el eléctrico.

El diputado Saffirio preguntaba cómo integramos a los consumidores en la fijación de las tarifas de agua potable, electricidad y teléfonos, que afectan a millones de chilenos. Con esta iniciativa es posible lograrlo, porque si la dejamos como está, sólo será música. Hay que efectivizarla.

Tenemos la ley corta en electricidad, la ley telefónica y la ley de agua potable. Pero ¿cómo hacemos para que en la nueva organización que tendrá la tuición, el respaldo, la promoción y el incentivo del Sernac, puedan integrarse otros ministerios y participar efectivamente en el Cdec, para que no sean sólo los empresarios, el Gobierno o estos comités de expertos -que reciben 30 ó 40 millones de pesos- los que definan las tarifas de esos servicios, sin una efectiva participación de los consumidores? Pero eso será materia del reglamento de la ley.

Quedó afuera el tema de las tarjetas de crédito abiertas, que tampoco pudimos incluir en la ley de Mercado de Capitales II. Se trata de ocho millones de clientes de casas comerciales que están fuera de la reglamentación y que no tienen defensa. Existía el compromiso de incluirlo en la ley del consumidor. Obviamente, ya es tarde, porque el proyecto en discusión debe ser aprobado hoy día. Es un gran avance, pero queda ese tema pendiente.

No olvidemos que en Chile no existe el defensor del pueblo, el ombudsman sueco; pero sí hemos logrado crear una oficina que atiende los reclamos. Al revisar un informe del primer trimestre con más de trescientos reclamos, se comprueba que la mayoría de ellos son en contra de prestadores de servicios: AFP e isapres, aparte de lo que les corresponde a las superintendencias, que son más formales. Reitero, hay un tema pendiente con las tarjetas de crédito y espero que el compromiso sea asumido por el Gobierno en su momento.

También queda pendiente -es una idea nueva- la creación de la figura del defensor del afectado por situaciones incorrectas o falsas publicadas por la prensa. ¿Quién defiende el derecho de retractarse a través de la prensa? No siempre se obtiene el derecho a réplica en los lugares y fechas adecuados. Aquí también hay un usuario, un consumidor de la noticia que debe tener un espacio para hacer presente sus diferencias.

¿Qué pasa con el defensor del usuario o cliente bancario y de las compañías de seguros? Esto también estaba consignado en la ley de Mercado de Capitales II en forma simbólica, pero no está allí ni es asumido por el Sernac. Entonces, siguen quedando ámbitos muy importantes de la actuación ciudadana que no están incluidos en este proyecto de ley.

Por eso, hemos querido recordar esto para que, a futuro, sobre la base de esta matriz, de este mejoramiento de la ley del consumidor, incluyamos a estos usuarios que están en todas las regiones. ¿Quién va contra una tarjeta de crédito, contra un banco o contra una compañía de seguros? Allí también hay letra chica y contratos que, muchas veces, están tomados sólo desde un punto de vista. No sé si el Sernac atiende estos reclamos y si cuenta con los recursos para hacerlo.

DISCUSION EN SALA

Junto con anunciar mi voto favorable a las modificaciones del Senado, quiero reiterar que quedaron temas en el tintero. Con los diputados Saffirio, Tuma y Leal planteamos estos asuntos, pero no fuimos escuchados. Aquí hay un grave conflicto con las grandes multinacionales, con la banca, con las compañías de seguros y con las casas comerciales. Si no existe autorregulación, el Gobierno debe regular desde el punto de vista legislativo.

Ojalá en los próximos años podamos complementar la ley del consumidor e incorporar a todos los usuarios y consumidores del país.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Dado que se retiró la suma urgencia al proyecto que se encuentra en el segundo lugar de la tabla, sobre evaluación docente, por lo que no será tratado en esta sesión, podría extenderse hasta las 13 horas el tiempo destinado al debate de las modificaciones propuestas por el Senado al proyecto sobre protección de los derechos de los consumidores.

El señor **ÁLVAREZ.-** Señor Presidente, ¿cuántos diputados se encuentran inscritos para hacer uso de la palabra?

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Quedan seis señores diputados inscritos.

El señor **ÁLVAREZ.-** Entonces, señor Presidente, en vez de poner una hora límite, me parece preferible que se otorguen cinco minutos, como máximo, a cada uno de los señores diputados inscritos.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- ¿Habría acuerdo para aceptar la proposición del diputado Rodrigo Álvarez?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado Alejandro Navarro.

El señor **NAVARRO.-** Señor Presidente, entre los consumidores existen grandes, amplias expectativas respecto de este proyecto. Sin duda, son un avance sustantivo las modificaciones introducidas por el Senado, ya que van más allá de lo aprobado por la Cámara de Diputados. Entiendo que existe la disposición de aprobarlas para evitar una comisión mixta y entregar una ley que proporcione mayores niveles de protección.

No obstante, la ley no va a funcionar si no existen asociaciones de consumidores. Las innovaciones introducidas para facilitar su constitución dan cuenta de que se deben reunir quince personas, aprobar un estatuto -hay uno tipo- y presentar los antecedentes al Ministerio del Trabajo. Ello facilitará su formación en todas aquellas áreas de interés de los consumidores.

Estoy convencido de que eso provocará un avance sustantivo en todo el país y permitirá atender las demandas de todas aquellas personas que se han sentido perjudicadas, especialmente en los ámbitos de la educación, de la

salud, de la adquisición de bienes y servicios, porque podrán organizarse y defender mejor sus derechos.

La ley no funcionará si no se constituyen organizaciones de consumidores que presenten demandas y soliciten el apoyo del Sernac. Así, tendremos una sociedad civil organizada y pendiente de la defensa de sus derechos. Hay varios aspectos relevantes en el proyecto, pero se requiere contar con un Servicio Nacional del Consumidor a la altura de los desafíos. El Sernac heredó la planta de funcionarios de la Dirinco, organismo de la década de los setenta. Sin embargo, hoy existen mayores demandas, y el Sernac tiene más facultades, lo cual hace que su planta esté sometida a una fuerte presión.

En la Octava Región hay un director activo, José Luis Guarderas, pendiente, que concurre, más allá de su jornada de trabajo -como estoy seguro lo hacen los demás directores regionales de esa institución-, a todas las invitaciones que le hacen las organizaciones y promueve la utilización de la ley de protección de los consumidores. Ello no impide que constatemos que existen limitaciones objetivas a su desempeño: la ubicación de los locales, la falta de vehículos y una planta de funcionarios insuficiente.

Por lo anterior, el ministro de Economía debe saber que, a partir del próximo año, se requerirá reforzar, hasta donde se pueda, la planta y el presupuesto del Sernac, para que la ley no quede trunca y los consumidores no sientan que se ha dotado de más facultades al servicio, pero que no tiene el suficiente dinamismo. Además de que sus funcionarios trabajen duro, como efectivamente lo hacen, se requiere fortalecer, a través del presupuesto, las condiciones para que puedan cumplir mejor su cometido en cada una de las regiones.

Como hay un amplio consenso en torno de la necesidad de que la ley funcione y el Sernac cumpla su misión, esperamos que el presupuesto de 2005 refleje ese consenso y dote a dicho organismo de las condiciones que requiera y que se le puedan entregar. No se puede aumentar la planta, lo sabemos, pero sí se pueden aumentar los recursos para que actúe con mayor diligencia y en forma oportuna.

Hay una situación que muchos diputados hemos constatado en forma reiterada en nuestros distritos: existen instituciones de educación superior que, luego de promover matrículas, una vez producido el decantamiento, la selección, se niegan a devolver el dinero pagado por los que no quieren perseverar en los estudios. En este sentido, considero extraordinariamente positivo que el Senado faculte al alumno, o a quien efectúe el pago en su representación, para que, dentro del plazo de diez días contado desde el momento en que se produzca la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Hasta ahora, muchos estudiantes pagan la matrícula anual y aunque no concurren a clases porque se cambian de carrera, siguen pagando todo el año, muchas veces con créditos conseguidos por sus padres en alguna financiera.

Asimismo, en ningún caso la institución educacional podrá retener, con posterioridad al retracto, los dineros pagados ni los documentos de pago o

crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. No obstante, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula que no podrá exceder del uno por ciento del arancel anual.

Por otra parte, quiero resaltar la creación de un fondo concursable, destinado al financiamiento de iniciativas presentadas por asociaciones de consumidores. El fondo estará constituido por aportes estatales, pero también podrá recibir donaciones.

Las instituciones requieren de recursos para funcionar y defender sus derechos. Observaremos el comportamiento del mencionado fondo. En tanto, esperamos la generosidad del Gobierno para la creación de este primer fondo, de modo de incentivar que los ciudadanos se asocien para defender sus derechos.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra la diputada señora Carolina Tohá.

La señora **TOHÁ** (doña Carolina).- Señor Presidente, el proyecto en debate es muy importante y nos da cierto optimismo. Costó mucho aprobar el proyecto que dio origen a la ley Nº 19.496. En su oportunidad, se generó un gran debate y lo que se logró no fue más precisamente por la gran oposición que hubo en el Congreso Nacional.

En el fondo, lo que está detrás del debate de las leyes del consumidor es cómo debe funcionar el mercado. Hay quienes piensan que lo ideal es que la sociedad se rija por él, que éste asigne todos los recursos y que la gente defina su rol en la sociedad de acuerdo con sus mecanismos. Los que tenemos una visión progresista no compartimos eso. No creemos en la idea de la economía social de mercado. En cambio, sí creemos que hay una gran cantidad de bienes y servicios que el mercado asigna bien, siempre y cuando funcione de manera adecuada.

Algunos sectores importantes de nuestra sociedad se mostraron muy contrarios a la ley del consumidor original, en el convencimiento de que el mercado se debe desregular completamente, ya que entre menos normas y regulaciones existan, mejor funcionará. Nunca hemos tenido esa idea. Por el contrario, siempre hemos pensado que si se va a entregar al mercado la asignación de los recursos en una parte importante del funcionamiento de la economía, es necesario garantizar que funcione bien.

Un mercado puede ser muy distinto en la medida en que se rija por determinadas normas y no por otras, que proteja ciertos derechos o no lo haga. Como país, hemos avanzado en esta materia, porque originalmente no había ningún acuerdo, y hoy, aparentemente, sí lo hay. De hecho, este proyecto, que fortalece la ley del consumidor, ha logrado un consenso bastante amplio. Al

parecer, se ha entendido que el mercado requiere regulaciones y que debe proteger a la parte más débil.

Me sorprende y lamento que en este progreso y avance no se haya involucrado el gremio del comercio, sector muy importante de nuestra economía. Sin embargo, sus integrantes han sido opositores y se han resistido a los cambios de una forma bastante inaceptable. En el fondo, plantean que no debe haber normas que protejan al consumidor, la parte más débil en la relación con el comercio. No da lo mismo un mercado en que la gente tiene información que otro en que la gente no está informada. Es importante que los consumidores y los usuarios tengan información, y ésta debe ser al nivel de la que poseen los comerciantes, que cuentan con mecanismos para conocer antecedentes del consumidor. Uno de ellos es el Dicom, con todo lo que conlleva.

¿De qué forma debe ser la información que va hacia el consumidor? Clara en lo que respecta a la tasa de interés que le van a cobrar; que no exista letra chica en el contrato para que sepa realmente en qué negocio se meterá.

No es lo mismo un mercado en que la gente está organizada a otro en que la gente no lo está. Los comerciantes están organizados. Tienen su cámara, realizan eventos, exponen sus visiones y tienen voz en la sociedad. Por eso, son importantes las organizaciones de consumidores para que ellos también tengan voz.

No es lo mismo que la gente tenga derechos, que pueda recurrir a la justicia y ejecutar acciones a que no los tenga y no pueda accionar ni acudir a la justicia. El comerciante, que realiza una actividad que genera lucro, tiene la posibilidad de contratar abogados para defender sus intereses.

La experiencia ha demostrado que en este ámbito se requiere un mercado con regulaciones que proteja a la parte más débil, y las modificaciones a la ley del consumidor permitirán avanzar en ese sentido. En la educación superior, como decía el diputado Navarro, permitirán que termine la situación aberrante que sucede hoy: si los estudiantes se matriculan en una universidad y después se van a otra, no pueden retractarse.

Habrá recursos, a través de fondos concursables, para las organizaciones de consumidores, porque una economía de mercado sana requiere organizaciones de consumidores fuertes. Estará mejor regulado el problema de la letra chica en los contratos; la gente va a contar con la posibilidad de participar en la definición de tarifas de servicios básicos y, lo que es más importante, se van a proteger los intereses colectivos, de manera que no dependan, como sucede hoy, de la voluntad y buen bolsillo de un consumidor para ir a los tribunales. Si hay daño repetitivo a una serie de consumidores, se podrá actuar colectivamente y resolver el problema de raíz.

Por lo tanto, es una gran noticia que con las modificaciones del Senado el proyecto esté terminado su trámite legislativo, ya que va a permitir que el mercado funcione de manera correcta, en forma eficiente, con la debida protección a los consumidores más vulnerables, a los más débiles, que siempre son los más pobres.

He dicho.

DISCUSION EN SALA

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tienen la palabra el diputado Zarko Luksic.

El señor **LUKSIC.-** Señor Presidente, no quiero repetir los elogios al proyecto de ley, que ha sido corregido de manera positiva con las modificaciones del Senado. Sólo quiero referirme a algunos aspectos puntuales.

En el número 6), se ha reemplazado el artículo 5º para que la asociación de consumidores, más allá de todo interés económico, comercial o político, los proteja, informe, eduque y asuma su representación y defensa de sus derechos.

Por otra parte, me parece bien que el Senado establezca una suerte de castigo cuando haya demandas temerarias. La experiencia a nivel mundial indica que las asociaciones de consumidores cumplen una función de representación societal frente a abusos de algunos proveedores y son tremendamente poderosas -hablo de Europa y de Estados Unidos-. Por eso, el artículo 7º propuesto es un aporte.

La posibilidad de la participación de estas organizaciones en los procesos de fijación tarifaria de los servicios básicos -el diputado Saffirio ya se refirió a ello- es otro aspecto de gran importancia.

Hace pocos días concluyó el proceso de fijación de tarifas de la telefonía fija, materia que interesa a más de tres millones y medio de chilenos. Y hace pocos meses, terminó el proceso de fijación de tarifas de la telefonía móvil, a la cual se han suscrito más de cinco millones de chilenos.

Por lo tanto, es de la mayor importancia que las organizaciones de consumidores participen, de manera seria y responsable, en los procesos de fijación de tarifas de servicios básicos domiciliarios. Sin embargo, si las leyes especiales que regulan dichos procesos no establecen fórmulas de participación adecuadas, expeditas, informadas y públicas, la letra f), nueva, que incorporó el Senado al artículo 8º, quedará en nada, porque es absolutamente dependiente de lo que ocurra con las leyes especiales.

Por eso, me gustaría que el ministro de Economía nos dijera qué posibilidades hay de enmendar las leyes especiales, que establecen esos procesos, de manera que la letra f) pueda ejecutarse.

Por otra parte, me alegro y aplaudo la creación del fondo concursable, ya que permitirá a las organizaciones de consumidores contar con financiamiento para su funcionamiento. En otros países estas asociaciones son organizaciones no gubernamentales que cuentan con el apoyo de muchos adherentes, pero también del Estado, al que le interesa que haya un mercado sano, con competencia, condiciones de igualdad, sin obstáculos para que ingresen nuevas empresas o casas comerciales y los consumidores cumplan con la tarea de fiscalizar dicho mercado.

Subraya la importancia de los consumidores la sentencia que dictó la sala penal de la Corte Suprema, hace algunos días, sobre la libre competencia en el mercado de las tarjetas de crédito. Los argumentos del fallo sobre la

importancia del consumidor en un mercado de libre competencia y sano son impresionantes.

Tengo entendido que el diputado Jaramillo pidió votación separada para la modificación del Senado de la letra d) del artículo 50, que suprime la carta certificada como procedimiento de notificación. No es necesario que esa materia se trate nuevamente en Comisión Mixta, porque, de acuerdo con la ley sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, la carta certificada es la forma de notificar que se utiliza como regla general y en el caso de las demandas colectivas se aplica el procedimiento sumario en el que la notificación es personal.

He dicho.

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra el diputado señor Antonio Leal.

El señor **LEAL.-** Señor Presidente, aprobar el proyecto que modifica la ley del Consumidor es de extrema importancia, porque iguala a Chile con países donde el mercado actúa con transparencia y los consumidores, efectivamente, tienen niveles de protección mucho mayores. Me refiero, en especial, a Argentina y a México, países en los cuales, tradicionalmente, los consumidores han tenido un importante nivel de protección de sus demandas y derechos. También en España, en Estados Unidos y en los países nórdicos.

En primer lugar, este proyecto permitirá, a diferencia de la ley aprobada en 1994, que los servicios básicos se contengan plenamente en la ley del Consumidor. Por ejemplo, en mi región, se concesionó la Empresa de Servicios Sanitarios de Atacama, Emssat, y surgió la empresa privada Aguas Andinas. Días pasados, Aguas Andinas retiró todas sus oficinas instaladas en las comunas medianas y pequeñas, medida que, naturalmente, va a causar un grave daño a los usuarios.

Quiero recalcar que éste es un tema de la nueva ley del Consumidor, por una razón muy sencilla: porque en el cargo fijo que uno está pagando por los servicios en este caso, calculado por Emssat, se considera el funcionamiento de oficinas en esas localidades.

Me parece relevante recurrir a la ley del Consumidor ante los abusos que se cometen en los servicios de electricidad, de gas y telefónicos, porque son los que más demandan los usuarios y consumidores.

Uno de los temas planteados -lo subrayaba bien el diputado Luksic- es cómo igualamos lo establecido en este proyecto de ley con las leyes particulares, de manera de permitir que los usuarios y consumidores puedan participar, como lo hacen en otros países, en organismos de coordinación, por ejemplo, en el ámbito de la energía eléctrica. En la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico, Cammesa, de Argentina, los usuarios están presentes y por eso representan una potencia muy grande en ese país.

En segundo lugar, quisiera resaltar la importancia de que el Senado haya tipificado los bienes muebles e inmuebles, es decir, todos los bienes entran en la ley del Consumidor.

DISCUSION EN SALA

En mi retina tengo la imagen -seguramente, como muchos de mis colegas- de aquellos propietarios de Maipú cuando, hace cuatro años, se les inundaron sus viviendas, que compraron en 2.580 UF, y no tuvieron manera de reclamar debido a un vacío en la ley del Consumidor. Usted reclamaba por una juguera, pero no lo podía hacer por una casa. Hoy, eso cambia, se modifica.

También logramos que el mercado de muebles e inmuebles se transforme en un proceso más transparente.

Aplaudo también las modificaciones del Senado porque lo medular del proyecto es que el Servicio Nacional del Consumidor, Sernac, y las organizaciones de consumidores podrán representar intereses colectivos. Es decir, podrán recurrir ante los tribunales en representación del conjunto de los afectados -no sólo de uno-, en relación con el mismo tema y en las mismas condiciones.

Las modificaciones del Senado son muy importantes porque harán más rápido los trámites, suprimirán la caución a las asociaciones de consumidores y evitarán los abusos de abogados inescrupulosos que participan en estos procesos e, incluso, porque se aplicará una multa por denuncia temeraria, en resguardo de la transparencia del mercado.

Estimo altamente positivo que el Senado haya incorporado y reforzado normas en relación con el retracto. Con el diputado Longton, durante el verano, presentamos un proyecto de ley sobre los contratos de vacaciones compartidas, respecto de los cuales se producen escándalos mayúsculos porque no hay posibilidades de retractarse dentro de un determinado plazo.

Es muy importante el hecho de que también se incorpore el retracto en las ventas a distancia, como lo señalará la nueva ley, y el retracto de los postulantes a las universidades, estableciéndose un plazo de diez días desde la publicación del Consejo de Rectores.

Igualmente me parece notable la creación del Fondo Concursable, que permitirá a las asociaciones de consumidores postular a fondos públicos para desarrollar sus actividades.

Son también relevantes las modificaciones del Senado en relación con la letra chica, cual es una de las principales preocupaciones de los usuarios en las operaciones crediticias, particularmente de las casas comerciales, porque nunca saben cuáles son las tasas de interés ni los seguros que se pagan. Hay casas comerciales que cobran una tasa de interés por el refrigerador que se compra, pero, además, cobran otra tasa de interés adicional por el crédito que obtienen en su propia financiera para dicha compra.

Finalmente, esta ley será aplicable sólo si el Gobierno y el Congreso Nacional modifican la planta del Sernac, porque con sus actuales funcionarios será casi imposible dar cumplimiento a lo establecido en ella. El servicio, además, es muy limitado, pero no sólo requiere de más atribuciones, sino también de la capacidad de operar con esta nueva ley para defender los intereses colectivos de los consumidores del país.

He dicho.

DISCUSION EN SALA

El señor **HALES** (Vicepresidente).- Tiene la palabra, hasta por seis minutos, el diputado Juan Pablo Letelier.

El señor **LETELIER** (don Juan Pablo).- Señor Presidente, no cabe duda de que los países que creen en una cierta modernidad entienden que uno de los requisitos para ello es el respeto incondicional al derecho de los consumidores. Es un espacio horizontal en el que nos encontramos todos los ciudadanos y donde, por sobre todo, se corrigen las imperfecciones del mercado.

El proyecto ha tenido un largo trámite y representa un avance en dos dimensiones: una, por sus contenidos sustantivos, en mejores mecanismos de defensa, nuevos procedimientos y ampliación de facultades, y otra, por precisar ciertos derechos que no estaban garantizados, como el de retracto, y la clarificación de un tema que se viene debatiendo de una u otra forma desde que el ex diputado Jaime Estévez planteó la gran batalla por las tasas de interés promedio del mercado y el uso abusivo de ellas.

También se incorpora el comercio electrónico.

Si este proyecto de ley se aprueba constituirá un avance cultural en la medida que una sociedad en proceso de modernización como la nuestra entienda la importancia de contar con una mejor ley de defensa de los consumidores y abandone visiones un poco ideológicas que sostienen que cada vez que se legisla sobre una ley como ésta se atenta contra la generación de empleos o se amenaza el crecimiento económico. Ambas afirmaciones no sólo son una falacia, sino que, sobre todo, hablan de una sociedad con principios confusos.

Hemos avanzado en el hecho de aceptar la existencia de una legislación de consumidores más fuerte y de vanguardia.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe hacer notar que hay muchas otras situaciones sobre las cuales es necesario avanzar. Quiero destacar sólo una y, por su intermedio, señor Presidente, solicito que los diputados informantes nos den su opinión al respecto.

Me refiero a lo que nos pasa a todos quienes tenemos hijos estudiantes, sobre todo, universitarios. Cuando un joven ingresa a la universidad, contrata un servicio por el cual le solicitan once cheques para cubrir las mensualidades correspondientes. Esto sucede en todas las universidades.

Mi duda se refiere a saber el límite de este cobro. Por ejemplo, si un estudiante que inicia su carrera en marzo y se retira en abril, transcurrido un lapso de días, no porque no haya querido cumplir el contrato inicial, sino por razones de fuerza mayor: ¿Qué pasa si debe abandonar los estudios iniciados, ya sea porque se ganó una beca para estudiar en otro lado o porque sus proyectos personales lo llevaron por otro camino? ¿Dónde están los mecanismos legales para defender a las familias, en particular, de sectores medios, que se ven afectadas por una situación como ésa? ¿A quién recurrir cuando deben interrumpir los estudios? Generalmente, cuando no reciben el servicio de educación durante meses, se les cobra por dicho servicio. Aquí hay un tremendo vacío. Quiero reiterar la petición al diputado informante para saber qué pasa en aquellos casos en que una familia contrata un servicio

educacional y el estudiante se debe retirar al segundo mes -por motivos de fuerza mayor- y le cobran los diez u once cheques restantes para cubrir o garantizar dicho servicio sin que éste se haya concretado.

No sólo no está prevista esta situación, sino que, además, las universidades dan argumentos inadecuados. Por ejemplo, dicen que deben hacerlo para reservar el cupo y si éste no se usa tienen que cobrarlo.

Entiendo que, al igual que los bancos, se pueden establecer mecanismos para cubrir este tipo de riesgos, como es el caso de alguien que se debe retirar de la universidad, pero esto no se puede hacer de la forma en que actualmente se está operando, con cobros de 800 mil pesos. Si un estudiante se retira de una carrera por motivos de fuerza mayor, se genera un vacío que la ley debe analizar para seguir avanzando y asegurar una efectiva defensa a los consumidores, a fin de que se pague por lo que se compra, que sea de la calidad que se dice y que cuando uno deja de usar un servicio, como es el educacional, no se aplique una sanción excesiva, como actualmente se hace.

He dicho.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Señor diputado, desafortunadamente, estamos en tercer trámite constitucional y no hay diputado informante para que responda sus preguntas.

El señor **LETELIER** (don Juan Pablo).- Quizás, lo pueda hacer el ministro, señor Presidente.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Traspasaré su inquietud al ministro Rodríguez, porque al final de la votación le debo conceder la palabra.

En votación las enmiendas introducidas por el Senado al proyecto que modifica la ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con excepción del número 24) y de los artículos 50 D, 50 E, inciso segundo; artículo 51, número 7, inciso primero.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 97 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- **Aprobadas**.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Errázuriz, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, Girardi, González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (don Gonzalo), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Letelier (don Juan

Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Longueira, Lorenzini, Luksic, Mella (doña María Eugenia), Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Víctor), Prieto, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Ulloa, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Si le parece a la Sala, aprobaríamos con el mismo quórum la modificación relativa al número 24).

No hay acuerdo.

En votación el número 24).

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 96 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- **Aprobada.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Errázuriz, Escalona, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, Girardi, González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (don Gonzalo), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Letelier (don Juan Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Longueira, Lorenzini, Luksic, Mella (doña María Eugenia), Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Víctor), Prieto, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Ulloa, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- En votación la modificación del Senado al artículo 50 D, que el Senado propone suprimir.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 55 votos; por la negativa, 31 votos. Hubo 1 abstención.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- **Aprobada.**

DISCUSION EN SALA

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Ceroni, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Errázuriz, Escalona, Girardi, González (don Rodrigo), Hales, Jarpa, Jeame Barrueto, Leal, Letelier (don Juan Pablo), Longueira, Lorenzini, Luksic, Mella (doña María Eugenia), Molina, Montes, Muñoz (doña Adriana), Navarro, Ojeda, Olivares, Ortiz, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Víctor), Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saffirio, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Valenzuela, Venegas, Von Mühlenbrock y Walker.

-Votaron por la negativa los siguientes señores diputados:

Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Cardemil, Correa, Cristi (doña María
Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), Guzmán (doña Pía), Hernández, Ibáñez (don Gonzalo), Jaramillo, Kast, Kuschel, Longton, Monckeberg, Norambuena, Palma, Paya, Prieto, Recondo, Soto (doña Laura), Ulloa, Varela, Vargas y Vilches.

-Se abstuvo el diputado señor Hidalgo.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- En votación la modificación del Senado, recaída en el inciso segundo del artículo 50 E. Requiere quórum de aprobación de 64 votos.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 89 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- **Aprobada.**

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:

Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don José Antonio), García-Huidobro, Girardi, González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (don Gonzalo), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Letelier (don Juan Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Longueira, Lorenzini, Luksic, Mella (doña María Eugenia), Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (doña Adriana), Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Víctor), Prieto, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saffirio, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Ulloa, Valenzuela, Varela, Venegas, Vilches, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- En votación la modificación del Senado al artículo 51, número 7, inciso primero. También requiere quórum de aprobación de 64 votos.

-Efectuada la votación en forma económica, por el sistema electrónico, dio el siguiente resultado: por la afirmativa, 97 votos. No hubo votos por la negativa ni abstenciones.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- **Aprobada.**
Despachado el proyecto.

-Votaron por la afirmativa los siguientes señores diputados:
Accorsi, Aguiló, Alvarado, Álvarez, Allende (doña Isabel), Araya, Ascencio, Barros, Bauer, Bayo, Becker, Bertolino, Burgos, Bustos, Caraball (doña Eliana), Cardemil, Ceroni, Cornejo, Correa, Cristi (doña María Angélica), Cubillos (doña Marcela), Delmastro, Díaz, Dittborn, Egaña, Encina, Errázuriz, Escalona, Espinoza, Forni, Galilea (don Pablo), Galilea (don José Antonio), García (don René Manuel), García-Huidobro, Girardi, González (don Rodrigo), Guzmán (doña Pía), Hales, Hernández, Hidalgo, Ibáñez (don Gonzalo), Jaramillo, Jarpa, Jeame Barrueto, Kast, Kuschel, Leal, Leay, Letelier (don Juan Pablo), Letelier (don Felipe), Longton, Longueira, Lorenzini, Luksic, Mella (doña María Eugenia), Molina, Monckeberg, Montes, Mora, Mulet, Muñoz (doña Adriana), Navarro, Norambuena, Ojeda, Olivares, Ortiz, Palma, Paredes, Paya, Pérez (don José), Pérez (don Aníbal), Pérez (don Víctor), Prieto, Recondo, Riveros, Robles, Rojas, Rossi, Saffirio, Salaberry, Salas, Sánchez, Seguel, Sepúlveda (doña Alejandra), Silva, Soto (doña Laura), Tapia, Tarud, Tohá (doña Carolina), Ulloa, Valenzuela, Varela, Vargas, Venegas, Villouta, Von Mühlenbrock y Walker.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Tiene la palabra el ministro de Economía y Energía, señor Jorge Rodríguez Grossi.

El señor **RODRÍGUEZ** (ministro de Economía y Energía).- Señor Presidente, el Congreso Nacional ha aprobado un proyecto de claro beneficio para el país.

Estamos dando un paso muy importante en materia de perfeccionamiento del sistema económico chileno, en el que el consumidor debe ser el soberano que guíe al mercado hacia el progreso. Además, se está salvaguardando al sistema de acusaciones frívolas, uno de los temores existentes en su tramitación. Ha concluido muy bien y protege, asimismo, los legítimos intereses de los productores.

Éste ha sido un trabajo ejemplar, en que se ha buscado el consenso entre las distintas posiciones. Por ello, me permito felicitar a todos los parlamentarios, sean de Oposición o de Gobierno, porque se ha dado un ejemplo al aprobar una ley que beneficia a todo Chile.

DISCUSION EN SALA

Concluyo mi intervención -porque sobre este proyecto de ley se ha debatido suficientemente- con mi agradecimiento sincero al director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Alberto Undurraga, y a todo su equipo profesional, porque en gran parte este proyecto ha sido tramitado con rapidez y eficiencia gracias a su trabajo y al de sus colaboradores.

Muchas gracias.

-Aplausos.

El señor **LORENZINI** (Presidente).- Gracias, señor ministro. Es bueno que el Ejecutivo reconozca el trabajo parlamentario.

OFICIO APROBACION MODIFICACIONES

3.2. Oficio de Cámara de Origen a Cámara Revisora

Se aprueban las modificaciones del Senado. Fecha 12 de mayo, 2004. Cuenta en Sesión 80, Legislatura 350. Senado.

Oficio Nº 4944

VALPARAISO, 12 de mayo de 2004

A S. E. EL
PRESIDENTE
DEL
H. SENADO

La Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha, ha tenido a bien prestar su aprobación a las enmiendas propuestas por ese H. Senado, al proyecto sobre protección de los derechos de los consumidores, boletín N° 2787-03.

Hago presente a V.E. que las modificaciones recaídas en los artículos 7°, inciso segundo, contenido en el nuevo número 8; y las referidas a los artículos 50 A; 53 A, que pasa a ser 52; 53 A, nuevo; 53 E, que pasa a ser 53 C; 54 y 54 F, todos contenidos en el numeral 22, que pasa a ser 26, del artículo único, fueron aprobadas con el voto conforme de 97 señores Diputados; a su turno, las enmiendas introducidas en el artículo 50 G, que pasa a ser 50 E, y en el artículo 53, que pasa a ser 51, en lo tocante a su número 7, del mismo numeral 26 del artículo único, fueron sancionadas con el voto conforme de 89 y 64 señores Diputados, respectivamente, en todos los casos de 112 Diputados en ejercicio, dándose cumplimiento a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental.

Lo que tengo a honra decir a V.E., en respuesta a vuestro oficio N° 23.623, de 4 de mayo de 2004.

Devuelvo los antecedentes respectivos.

Dios guarde a V.E.

PABLO LORENZINI BASSO
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario de la Cámara de Diputados

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

3.3. Oficio de Cámara de Origen al Ejecutivo

Oficio de Ley a S.E. El Presidente de la República. Comunica texto aprobado por el Congreso Nacional para ejercer la facultad de veto. El Presidente comunica que no hará uso de dicha facultad. Fecha 12 de mayo, 2004.

Oficio Nº 4943

VALPARAISO, 12 de mayo de 2004

A S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

mlp/mes
S.84ª

Tengo a honra comunicar a V.E. que el Congreso Nacional ha prestado su aprobación al proyecto de ley que modifica la ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, boletín Nº2787-03.

Sin embargo, y teniendo presente que el proyecto contiene normas propias de ley orgánica constitucional, la Cámara de Diputados, por ser Cámara de origen, precisa saber si V.E. hará uso de la facultad que le confiere el artículo 70 de la Constitución Política de la República.

En el evento de que V.E. aprobare sin observaciones el texto que más adelante se transcribe, le ruego comunicarlo, a esta Corporación, devolviendo el presente oficio, para los efectos de su envío al Tribunal Constitucional, en conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 82 de la Carta Fundamental, en relación con el Nº 1º de ese mismo precepto.

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.".

b) Agrégase el siguiente inciso segundo en el Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".

c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.
En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) L os actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:
"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra

forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo

devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".

9) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).
b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, en el artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

"antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión ”y”, precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

“g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas

en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros”.

18) En el artículo 21.-

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

“El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.”.

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

“Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.”.

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

“La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias

mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica.”.

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben

seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.".

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso

Párrafo 1°

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los

artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2°

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día,

mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones

completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.”.

27) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra “mercado”, pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

“En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.”.

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

“e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;”.

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f) y g), nuevas:
“f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez

cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.
Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".

28) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

29) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.

Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.

Artículo 5º.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".".

******

Dios guarde a V.E.

PABLO LORENZINI BASSO
Presidente de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario General de la Cámara de Diputados

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

4. Trámite Tribunal Constitucional

4.1. Oficio de Cámara de Origen a Tribunal Constitucional

Oficio a Tribunal Constitucional. Solicita sentencia. Fecha 08 de junio, 2004

Oficio Nº 4958

VALPARAISO, 25 de mayo de 2004

AA S.E. EL PRESIDENTE DEL EXCMO TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Tengo a honra comunicar a V.E. que el Congreso Nacional ha prestado su aprobación al proyecto de ley que modifica la ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, boletín Nº2787-03.

mlp/mes
S.90ª

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.".

b) Agrégase el siguiente inciso segundo en el Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".

c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.
En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) L os actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los

Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;
b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”.

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:
"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de

administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".

9) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).
b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, en el artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por

las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.”.

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

“Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.”.

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

“antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.”.

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión ”y”, precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

“g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras “de modo legible”, por la frase “de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros”.

18) En el artículo 21.-

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.".

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

"Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.".

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

"La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.".

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica.".

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

"Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.".

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles".

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.".

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida

su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2°

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los

efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.

Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.

En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el

juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

27) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f) y g), nuevas:
"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse

parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.
Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".

28) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

29) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo,

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.

Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.

Artículo 5º.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".

******

De conformidad con lo estatuido en el inciso tercero del artículo 82 de la Constitución Política de la República, informo a V.E. que el proyecto quedó totalmente tramitado por el Congreso Nacional en el día de hoy, al recibirse el oficio N°742-350, mediante el cual S.E. el Presidente de la República manifestó a esta Corporación que había resuelto no hacer uso de la facultad que le confiere el inciso primero del artículo 70 de la Carta Fundamental.

En virtud de lo dispuesto en el N° 1° del inciso primero del artículo 82 de la Constitución Política de la República corresponde a ese Excmo. Tribunal ejercer el control de constitucionalidad respecto de los artículos 7º, inciso segundo, contenido en el número 8; 50 A, 50 E, 51, en lo referido a su número 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, todos contenidos en el numeral 26, del artículo único, del proyecto remitido.

*****

Para los fines a que haya lugar, me permito poner en conocimiento de V.E. lo siguiente:

*****

La Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional aprobó, en general, los artículos 50 A, 50 E, 52, 53 C y 54, contenidos en el número 26 del artículo único, con el voto conforme de 108 señores Diputados; en tanto que en particular, los artículos 50 A, 52 y 54 fueron aprobados con el voto

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

afirmativo de 108 señores Diputados; a su turno, el artículo 53 C, fue sancionado con el voto conforme de 95 señores Diputados, en todos los casos de 114 en ejercicio.

*****

El H. Senado, en segundo trámite constitucional, aprobó el proyecto, en general, con el voto conforme de 30 señores Senadores; en tanto que en particular, los artículos 7º, inciso segundo, contenido en el número 8, y 53 A, contenido en el número 26, del artículo único, introducidos en este trámite, fueron aprobados con el voto conforme de 28 y 34 señores Senadores, respectivamente. A su turno, los artículos 50 A, 50 E, 52, 53 C y 54, contenidos en el artículo único, fueron sancionados por la afirmativa de 34 señores Senadores. Finalmente, sustituyó completamente los artículos 51, en lo relativo a su número 7, y 54 F, ambos del número 26 del artículo único, aprobándolos con el voto afirmativo de 34 senadores, en todos los casos, de 48 en ejercicio.

*****

En tercer trámite constitucional, la H. Cámara de Diputados aprobó los artículos 7º, inciso segundo, y 53 A, contenidos en los números número 8, y 26, respectivamente, del artículo único, y las modificaciones introducidas en los artículos 50 A; 52; 53 C; 54 y 54 F, todos del numeral 26 del artículo único, con el voto conforme de 97 señores Diputados. Por su parte, las enmiendas introducidas en el artículo 50 E y en el artículo 51, en lo referido a su número 7, ambos del citado número 26, fueron sancionadas con el voto conforme de 89 y 64 señores Diputados, respectivamente, en todos los casos de 112 Diputados en ejercicio.

En conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 74 de la Carta Fundamental, en relación con el artículo 16 de la ley Nº 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, la H. Cámara de Diputados, medinate oficio Nº 3507 de 11 de septiembre de 2001, envió en consulta el proyecto a la Excma. Corte Suprema.

Adjunto, remito a V.E. copia de la respuesta remitida por la Excma. Corte Suprema.

Por último, me permito informar a V.E. que no se acompañan las actas respectivas por no haberse suscitado cuestión de constitucionalidad.

******

OFICIO AL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Dios guarde a V.E.

ANTONIO LEAL LABRÍN
Presidente en ejercicio de la Cámara de Diputados

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario General de la Cámara de Diputados

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

4.2. Oficio de Tribunal Constitucional a Cámara de Origen

Oficio de Tribunal Constitucional. Remite sentencia solicitada. Fecha 17 de junio, 2004. Cuenta en Sesión 07, Legislatura 351.

Santiago, diecisiete de junio de dos mil cuatro.
VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, por oficio Nº 4.958, de 25 de mayo de 2004, la Cámara de Diputados ha enviado el proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional, que modifica la ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, a fin de que este Tribunal, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 82, Nº 1º, de la Constitución Política de la República, ejerza el control de constitucionalidad respecto de los artículos 7º, inciso segundo, contenido en el numeral 8 del artículo único; 50 A, 50 E, 51, en lo referido a su número 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, todos comprendidos en el numeral 26 del artículo único del mismo;

SEGUNDO.- Que, el artículo 82, Nº 1º, de la Constitución Política establece que es atribución de este Tribunal: "Ejercer el control de la constitucionalidad de las leyes orgánicas constitucionales antes de su promulgación y de las leyes que interpreten algún precepto de la Constitución";

TERCERO.- Que, el artículo 74 de la Carta Fundamental dispone:

"Una ley orgánica constitucional determinará la organización y atribuciones de los tribunales que fueren necesarios para la pronta y cumplida administración de justicia en todo el territorio de la República. La misma ley señalará las calidades que respectivamente deban tener los jueces y el número de años que deban haber ejercido la profesión de abogado las personas que fueren nombradas ministros de Corte o jueces letrados.

La ley orgánica constitucional relativa a la organización y atribuciones de los tribunales, sólo podrá ser modificada oyendo previamente a la Corte Suprema de conformidad a lo establecido en la ley orgánica constitucional respectiva.

La Corte Suprema deberá pronunciarse dentro del plazo de treinta días contados desde la recepción del oficio en que se solicita la opinión pertinente.

Sin embargo, si el Presidente de la República hubiere hecho presente una urgencia al proyecto consultado, se comunicará esta circunstancia a la Corte.

En dicho caso, la Corte deberá evacuar la consulta dentro del plazo que implique la urgencia respectiva.

Si la Corte Suprema no emitiere opinión dentro de los plazos aludidos, se tendrá por evacuado el trámite.";

CUARTO.- Que, los preceptos del proyecto sometidos a consideración de este Tribunal establecen:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

Inciso segundo: "En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada."

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"**Artículo 50 A.-** Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales."

"**Artículo 50 E.-** Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido."

Artículo 51, Nº 7.- "En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por

avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación."

"**Artículo 52.-** Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.

Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción."

"**Artículo 53 A.-** Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente."

"**Artículo 53 C.-** En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos."

"**Artículo 54.-** La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.”

“**Artículo 54 F.-** El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.”;

QUINTO.- Que, de acuerdo al considerando segundo, corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre las normas del proyecto remitido que estén comprendidas dentro de las materias que el Constituyente ha reservado a una ley orgánica constitucional;

SEXTO.- Que, el nuevo artículo 7, inciso segundo, de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenido en el artículo único, Nº 8, y los artículos 50 A y 50 E, comprendidos en el Título IV del mismo cuerpo legal, que se sustituye por el artículo único, Nº 26, ambos del proyecto sometido a conocimiento de este Tribunal, por su naturaleza son propios de la ley orgánica constitucional a que se refiere el artículo 74 de la Constitución Política, al conceder nuevas atribuciones a los tribunales de justicia;

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

SEPTIMO.- Que los artículos 51, Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contemplados en el nuevo Título IV de la Ley Nº 19.496, todos comprendidos en el artículo único, Nº 26, del proyecto remitido, regulan el procedimiento especial que tiene por objeto la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, materia que no es propia de la ley orgánica constitucional relativa a la organización y atribuciones de los tribunales de justicia a que alude el artículo 74 de la Carta Fundamental. En consecuencia, dichos preceptos son propios de ley común, y no corresponde ejercer sobre ellos el control de constitucionalidad previsto en el artículo 82, Nº 1º, de la Constitución;

OCTAVO.- Que, consta de autos que se ha dado cumplimiento al artículo 74, inciso segundo, de la Constitución, de acuerdo al tenor del oficio Nº 2.315, de 8 de octubre de 2001, que la Corte Suprema dirigiera al Presidente de la Cámara de Diputados;

NOVENO.- Que, consta de los antecedentes, que los preceptos indicados en el considerando sexto de esta sentencia han sido aprobados en ambas Cámaras del Congreso Nacional con las mayorías requeridas por el inciso segundo del artículo 63 de la Carta Fundamental y que sobre ellos no se ha suscitado cuestión de constitucionalidad;

DECIMO.- Que, el nuevo artículo 7, inciso segundo, de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenido en el artículo único, Nº 8, y los artículos 50 A y 50 E, comprendidos en el Título IV del mismo cuerpo legal, que se sustituye por el artículo único, Nº 26, ambos del proyecto en análisis, no son contrarios a la Constitución Política de la República.

Y, VISTO, lo prescrito en los artículos 63, 74 y 82, Nº 1º e inciso tercero, de la Constitución Política de la República, y lo dispuesto en los artículos 34 a 37 de la Ley Nº 17.997, de 19 de mayo de 1981,

SE DECLARA:

Que el nuevo artículo 7, inciso segundo, de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenido en el artículo único, Nº 8, y los artículos 50 A y 50 E, comprendidos en el Título IV del mismo cuerpo legal, que se sustituye por el artículo único, Nº 26, del proyecto remitido, son constitucionales.

Que no corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre los artículos 51, Nº 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contemplados en el nuevo Título IV de la Ley Nº 19.496, todos comprendidos en el artículo único, Nº 26, del proyecto remitido por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Devuélvase el proyecto a la Cámara de Diputados, rubricado en cada una de sus hojas por el Secretario del Tribunal, oficiándose.

Regístrese, déjese fotocopia del proyecto y archívese.

Rol Nº 411.-

Se certifica que el Presidente del Tribunal, Ministro señor Juan Colombo Campbell, concurrió a la vista de la causa y al acuerdo del fallo, pero no firma por estar ausente en comisión de servicios en el extranjero.

OFICIO DE TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Pronunciada por el Excmo. Tribunal Constitucional, integrado por su Presidente señor Juan Colombo Campbell, y los Ministros señores Eugenio Valenzuela Somarriva, Juan Agustín Figueroa Yávar, Marcos Libedinsky Tschorne y José Luis Cea Egaña.
Autoriza el Secretario del Tribunal Constitucional, don Rafael Larrain Cruz.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

5. Trámite Finalización: Cámara de Origen

5.1. Oficio de Ley al Ejecutivo

Oficio de Ley a S.E. El Presidente de la República. Comunica texto aprobado por el Congreso Nacional. Fecha 21 de junio; 2004.

Oficio Nº 4989

VALPARAISO, 21 de junio de 2004

A S. E. EL
PRESIDENTE
DE LA
REPUBLICA

Tengo a honra poner en conocimiento de V.E. que la Cámara de Diputados, por oficio Nº 4958 de 25 de mayo del año en curso, remitió al Excmo. Tribunal Constitucional el texto del proyecto de ley, aprobado por el Congreso Nacional y al cual V.E. no formulara observaciones, que modifica la ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, boletín Nº2787-03, en atención a que diversas disposiciones del proyecto contienen normas de carácter orgánico constitucional.

En virtud de lo anterior, el Excmo. Tribunal Constitucional, por oficio Nº 2084, del que se dió cuenta en esta Corporación en el día de hoy, ha remitido la sentencia recaída en la materia, en la cual declara que el proyecto de ley en cuestión, es constitucional.

mlp/ogv
S.6ª

En consecuencia, y habiéndose dado cumplimiento al control de constitucionalidad establecido en el artículo 82, Nº 1º, de la Constitución Política de la República, corresponde a V.E. promulgar el siguiente

PROYECTO DE LEY:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:

a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:

"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.".

b) Agrégase el siguiente inciso segundo en el Nº 2:

"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".

c) Agréganse en el Nº 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2°, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”.

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2º, el siguiente artículo 2º bis, nuevo:

“Artículo 2º bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3°:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:
"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3°, los siguientes artículos 3° bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra

forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo

devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5º.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6º, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) Sustitúyese el artículo 7º, por el siguiente:

"Artículo 7º.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley Nº 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".

9) En el articulo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).
b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, en el artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11, el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.
Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

"antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión ”y”, precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

“g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”.

d) Agrégase el siguiente inciso final:

“En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.”.

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

“Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.”.

17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras "de modo legible", por la frase "de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros".

18) En el artículo 21.-

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.".

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

"Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.".

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

"La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al

anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.”.

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

“Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”.

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

“Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.”.

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles”.

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

“Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento

electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.”.

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

“No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.”.

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: “, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);”.

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

“b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2. Gastos notariales.

3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5. Cualquier otro importe permitido por ley;”.

c) Elimínase la conjunción “y” escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso

Párrafo 1°
Normas generales

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.

En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.

Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley Nº 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.

En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.

Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2°

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:
a) El Servicio Nacional del Consumidor;
b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.
c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.

d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las

siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.
Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos.

Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y

2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.
Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.
En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.

d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.

e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.

En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del

artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.

La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquél en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

27) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f) y g), nuevas:
"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2º, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto Nº 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.
Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".

28) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis. Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

29) Agréganse, a continuación del artículo 2º transitorio, los siguientes artículos 3º, 4º y 5º transitorios, nuevos:

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley Nº 19.250.

Artículo 4º.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.

Artículo 5º.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados desde la publicación de la presente ley, mediante un decreto con fuerza de ley, fije el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.".

******

Acompaño a V.E. copia de la sentencia.
Dios guarde a V.E.

ANTONIO LEAL LABRÍN
Primer Vicepresidente de la Cámara de Diputados

OFICIO LEY AL EJECUTIVO

CARLOS LOYOLA OPAZO
Secretario General de la Cámara de Diputados

LEY

6. Publicación de Ley en Diario Oficial

6.1. Ley Nº 19.955

Biblioteca del Congreso Nacional

Identificación de la Norma : LEY-19955
Fecha de Publicación : 14.07.2004
Fecha de Promulgación : 29.06.2004
Organismo : MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION; SUBSECRETARIA DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION

MODIFICA LA LEY N° 19.496 SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

1) En el artículo 1°:
a) Reemplázase el N°1 del inciso segundo, por el siguiente:
"1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.".
b) Agrégase el siguiente inciso segundo en el N° 2:
"No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.".
c) Agréganse en el N° 3 del inciso segundo los siguientes párrafos segundo, tercero y cuarto, nuevos:
"Tratándose de proveedores que reciban bienes en consignación para su venta, éstos deberán agregar a la información básica comercial los antecedentes relativos a su situación financiera, incluidos los estados

LEY

financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.".

d) Elimínase en el Nº 4 del inciso segundo el punto final (.) y sustitúyese por una coma (,) agregando a continuación de la palabra "servicio" la siguiente frase:

"entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.".

2) Sustitúyese el artículo 2º, por el siguiente:

"Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4º del Título II; de los Párrafos 1º y 2º del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios

para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley Nº 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.".

3) Introdúcese, a continuación del artículo 2°, el siguiente artículo 2° bis, nuevo:

"Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo

LEY

perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.".

4) En el artículo 3º:

a) Reemplázase la letra a) por la siguiente:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;".

b) Reemplázase la letra e) por la siguiente.

"e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y".

5) Agréganse, a continuación del artículo 3º, los siguientes artículos 3º bis y 3º ter, nuevos:

"Artículo 3º bis.- El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación

LEY

de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto.

Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3º ter.- En el caso de prestaciones de servicios educacionales de nivel superior, proporcionadas por centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá

LEY

retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.".

6) Reemplázase el artículo 5°, por el siguiente:

"Artículo 5°.- Se entenderá por Asociación de Consumidores la organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.".

7) Sustitúyese el artículo 6°, por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del Trabajo.".

8) Sustitúyese el artículo 7°, por el siguiente:

"Artículo 7°.- Además de las causales de disolución indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

LEY

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.".

9) En el artículo 8°:

a) Sustitúyese, al final de la letra c), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede, por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en la letra d), el punto aparte (.) por la conjunción "y", precedida por una coma (,).

c) Agréganse las siguientes letras e) y f), nuevas

"e) Representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.".

10) En el artículo 9°:

a) Sustitúyese su letra a), por la siguiente:

"a) Desarrollar actividades lucrativas, con excepción de aquellas necesarias para el financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias;".

b) Reemplázase su inciso final, por el siguiente:

"La infracción grave y reiterada de las normas contenidas en el presente artículo será sancionada con la cancelación de la personalidad jurídica de la organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.".

11) Agrégase el siguiente inciso tercero, nuevo, en el artículo 11:

"Los directores responderán personal y solidariamente por las multas y sanciones que se apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.".

12) Incorpórase, a continuación del artículo 11,

LEY

el siguiente artículo 11 bis, nuevo:

"Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores constituidas según lo dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.".

13) Agrégase, a continuación del artículo 12, el siguiente artículo 12 A, nuevo:

"Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.".

14) En el artículo 14, reemplázase en su inciso primero la oración que sigue al punto seguido (.), sustituyendo dicho punto por una coma (,), por lo siguiente:

LEY

"antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.".

15) En el artículo 16.-

a) Sustitúyese, en el inciso primero, al final de la letra e), la conjunción "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;).

b) Sustitúyese, en el inciso primero, en la letra f), el punto (.) aparte por la expresión "y", precedida de una coma (,).

c) Agrégase en el inciso primero la siguiente letra g), nueva:

"g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.".

d) Agrégase el siguiente inciso final:

"En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo, conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.".

16) Agréganse, a continuación del artículo 16, los siguientes artículos 16 A y 16 B, nuevos:

"Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión, por aplicación de alguna de las normas del artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último

LEY

caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

Artículo 16 B. El procedimiento a que se sujetará la tramitación de las acciones tendientes a obtener la declaración de nulidad de cláusulas contenidas en contratos de adhesión, será el contemplado en el Título IV de la presente ley.".

17) Reemplázanse, en el inciso primero del artículo 17, las palabras "de modo legible", por la frase "de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros".

18) En el artículo 21.-

a) Intercálanse los siguientes incisos segundo, tercero y cuarto, nuevos:

"El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado.

En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.".

b) Intercálase, en el inciso séptimo, la expresión "o boleta" entre las palabras "factura" y "de venta".

c) Sustitúyese el inciso final, por el siguiente:

"Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.".

19) En el articulo 24.-

a) Reemplázase su inciso segundo, por el siguiente:

"La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las

LEY

cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.".

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.".

20) Agréganse, a continuación del artículo 28, los siguientes artículos 28 A y 28 B, nuevos:

"Artículo 28 A.- Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores.

Artículo 28 B.- Toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, la identidad del remitente y contener una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.

Los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido.".

21) En el artículo 32.-

a) Agrégase la expresión "en moneda de curso legal", a continuación de la frase "en términos comprensibles y legibles".

b) Añádese el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e

LEY

informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.".

22) En el artículo 35, intercálase a continuación de su inciso primero el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando el actual inciso segundo a ser inciso tercero:

"No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.".

23) En el artículo 37:

a) Agrégase, al final de la letra a), la frase que sigue: ", el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);".

b) Reemplázanse las letras b) y c), por las siguientes:

"b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

c) El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.
2. Gastos notariales.
3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.
4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.
5. Cualquier otro importe permitido por ley;".

c) Elimínase la conjunción "y" escrita al final de la letra d) y sustitúyese la coma (,) que la precede por un punto y coma (;).

d) Insértase la siguiente letra e), nueva:

"e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y".

e) Sustitúyese la letra e), que pasa a ser letra f), por la siguiente:

LEY

"f) La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.".

24) En el artículo 41.-

a) Reemplázase, en su inciso segundo, la frase "diez días hábiles" por "treinta días hábiles".

b) Sustitúyese su inciso tercero, por el siguiente:

"Para el ejercicio de los derechos a que se refiere el presente párrafo, deberá estarse a lo dispuesto en el inciso final del artículo 21 de esta ley.".

25) En el artículo 45.-

a) Agrégase, en su inciso primero, después de la palabra "anexos," la frase "en idioma español".

b) Reemplázase, en el inciso tercero, la palabra "doscientas" por "750".

26) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TITULO IV

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso

Párrafo 1°
Normas generales

Artículo 50.- Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las acciones puede realizarse a

LEY

título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.

Artículo 50 A.- Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor.
En el caso de contratos celebrados por medios electrónicos, en que no sea posible determinar lo señalado en el inciso anterior, será juez competente aquel de la comuna en que resida el consumidor.
Lo dispuesto en el inciso primero no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Artículo 50 B.- Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 50 C.- La denuncia, querella o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán

LEY

patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2º del presente Título.
En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, incluidas la presentación, examen y tacha de testigos, cuya lista podrá presentarse en la misma audiencia de conciliación, contestación y prueba.
Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.

Artículo 50 D.- Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de ésta o bien al jefe del local donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local, indicándose al menos el nombre completo y su domicilio.

Artículo 50 E.- Cuando la denuncia, querella o demanda interpuesta carezca de fundamento plausible, el juez, en la sentencia y a petición de parte, podrá declararla como temeraria. Realizada tal declaración, los responsables serán sancionados en la forma que señala el artículo 24 de esta ley, salvo que se trate de acciones iniciadas de conformidad a lo señalado en el Nº 1 del artículo 51. En este último caso, la multa podrá ascender hasta 200 unidades tributarias mensuales, pudiendo el juez, además, sancionar al abogado, conforme a las facultades disciplinarias contenidas en los artículos 530 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales.
Lo dispuesto en el inciso anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades penal y civil solidaria de los autores por los daños que hubieren producido.

Artículo 50 F.- Si durante un procedimiento el juez tomara conocimiento de la existencia de bienes

LEY

susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en el tribunal si lo estimara necesario. En caso de que ello no fuera factible, atendida su naturaleza y características, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño o cualquier otro elemento relevante de los bienes o productos y dispondrá las medidas que fueran necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes.

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Párrafo 2°

Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores

Artículo 51.- El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento se sujetará a las normas del procedimiento sumario, con excepción de los artículos 681, 684 y 685 del Código de Procedimiento Civil y con las particularidades que se contemplan en la presente ley. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor;

b) Una Asociación de Consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo, o

c) Un grupo de consumidores afectados en un mismo interés, en número no inferior a 50 personas, debidamente individualizados.

LEY

El tribunal ordenará la notificación al demandado y, para los efectos de lo señalado en el Nº 9, al Servicio Nacional del Consumidor, cuando éste no hubiera iniciado el procedimiento.

2.- Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio.

4.- Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa.

5.- El demandante que sea parte en un procedimiento de los regulados en el presente Párrafo, no podrá, mientras el procedimiento se encuentra pendiente, deducir demandas de interés individual fundadas en los mismos hechos.

6.- La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados. Respecto de las personas que reservaren sus derechos conforme al artículo 54 C el cómputo del nuevo plazo de prescripción se contará desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

7.- En el caso que el juez estime que las actuaciones de los abogados entorpecen la marcha regular del juicio, solicitará a los legitimados activos que son

LEY

parte en él que nombren un procurador común de entre sus respectivos abogados, dentro del plazo de diez días. En subsidio, éste será nombrado por el juez de entre los mismos abogados.

Las facultades y actuaciones del procurador común, así como los derechos de las partes representadas por él y las correspondientes al tribunal, se regirán por lo dispuesto en el Título II del Libro I del Código de Procedimiento Civil. Con todo, la resolución que al efecto dicte el tribunal conforme al artículo 12 del Código de Procedimiento Civil, se notificará por avisos, en la forma que determine el tribunal. Estos avisos serán redactados por el secretario.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de notificación en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

El juez regulará prudencialmente los honorarios del procurador común, previa propuesta de éste, considerando las facultades económicas de los demandantes y la cuantía del juicio.

Para los efectos de lo establecido en el inciso anterior, el juez fijará los honorarios en la sentencia definitiva o bien una vez definidos los miembros del grupo o subgrupo.

El juez, de oficio o a petición de parte y por resolución fundada, podrá revocar el mandato judicial, cuando la representación del interés colectivo o difuso no sea la adecuada para proteger eficazmente los intereses de los consumidores o cuando exista otro motivo que justifique la revocación.

8.- Todas las apelaciones que se concedan en este procedimiento se agregarán como extraordinarias a la tabla del día siguiente al ingreso de los autos a la respectiva Corte de Apelaciones, con excepción de lo señalado en el artículo 53 C, caso en el que la causa se incluirá en la tabla de la semana subsiguiente a la de su ingreso a la Corte.

9.- Las acciones cuya admisibilidad se encuentre pendiente, se acumularán de acuerdo a las reglas generales. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor oficiará al juez el hecho de encontrarse pendiente la declaración de admisibilidad de otra

LEY

demanda por los mismos hechos.

Artículo 52.- Corresponderá al propio tribunal declarar la admisibilidad de la acción deducida para cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, verificando para ello la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la acción ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.
b) Que la conducta que se persigue afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos señalados en el artículo 50.
c) Que la acción deducida precisa las cuestiones de hecho que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y los derechos afectados.
d) Que el número potencial de afectados justifica, en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de someter su tramitación al procedimiento especial del presente Párrafo para que sus derechos sean efectivamente cautelados. Cualquiera sea el número de afectados, se entenderá que esta circunstancia no concurre si se dan todas y cada una de las siguientes condiciones respecto del caso: el proceso de fabricación, por su naturaleza, contempla un porcentaje de fallas dentro de los estándares de la industria; el proveedor pruebe mantener procedimientos de calidad en la atención de reclamos, reparación y devolución de dinero en caso de productos defectuosos, sin costo para el consumidor, y las fallas o defectos no representan riesgo para la salud.

El demandado dispondrá de un plazo de diez días para exponer lo que estime procedente en relación con los requisitos de admisibilidad de la acción. Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá a prueba la admisibilidad. La prueba se regirá por las reglas de los incidentes. El juez se pronunciará sobre la admisibilidad de la acción dentro de los cinco días siguientes a aquél en que se efectúe la presentación del demandado o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del plazo para efectuar dicha presentación y ésta no se hubiere efectuado, o dentro de los cinco días siguientes al vencimiento del término probatorio, en su caso.

La resolución que se pronuncie sobre la

LEY

admisibilidad de la acción será apelable en ambos efectos.

Una vez que se encuentre ejecutoriada la resolución que declara admisible la acción, se certificará esta circunstancia en el expediente. Si es declarada inadmisible, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad a lo señalado en la letra c) del artículo 2° bis.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si aparecen nuevas circunstancias que justifiquen la revisión de la inadmisibilidad declarada, cualquier legitimado activo podrá iniciar ante el mismo tribunal una nueva acción.

Artículo 53.- Una vez ejecutoriada la resolución que declaró admisible la acción, el tribunal ordenará al demandante que, dentro de décimo día, mediante publicación de al menos dos avisos en un medio de circulación nacional, informe a los consumidores que se consideren afectados, para que se hagan parte, si lo estiman procedente.

Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido del aviso, el que contendrá, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El tribunal que en primera instancia emitió la certificación de admisibilidad;

b) La fecha de la certificación;

c) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio del representante del grupo;

d) El nombre, rol único tributario, profesión u oficio y domicilio de la persona en contra de la cual se solicita la acción colectiva;

e) Breve exposición de los hechos y peticiones concretas sometidas a consideración del tribunal, y

f) El llamado a los afectados por los mismos hechos a hacerse parte en el juicio, expresando que los resultados del juicio empecerán también a aquellos afectados que no se hicieran parte en él.

Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto

LEY

de la reserva de derechos.
Dentro del plazo de 30 días contados desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso anterior, cualquier consumidor podrá ocurrir ante el tribunal haciendo reserva de sus acciones, en cuyo caso no le serán oponibles los resultados del juicio.

Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y
2) No procederá acumular al colectivo el juicio individual en que se haya citado a las partes para oír sentencia.

Artículo 53 A.- Durante el juicio y hasta la dictación de la sentencia definitiva inclusive, el juez podrá ordenar, de acuerdo a las características que les sean comunes, la formación de grupos y, si se justificare, de subgrupos, para los efectos de lo señalado en las letras c) y d) del artículo 53 C. El juez podrá ordenar también la formación de tantos subgrupos como estime conveniente.

Artículo 53 B.- El juez podrá llamar a conciliación cuantas veces estime necesario durante el proceso.
Por su parte, el demandado podrá realizar ofertas de avenimiento, las que deberán ser públicas.
Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.
En caso del desistimiento del legitimado activo, el tribunal dará traslado al Servicio Nacional del Consumidor, quien podrá hacerse parte del juicio dentro de quinto día. Esta resolución se notificará de conformidad al artículo 48 del Código de Procedimiento

LEY

Civil. Igual procedimiento se hará en caso que el legitimado activo pierda la calidad de tal.

Artículo 53 C.- En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente.
c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda.
d) Disponer la devolución de lo pagado en exceso y la forma en que se hará efectiva, en caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la restitución del valor de aquéllos al momento de efectuarse el pago.
e) Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54, con cargo al o a los infractores.
En todo caso, el juez podrá ordenar que algunas o todas las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones que procedan respecto de un grupo o subgrupo, se efectúen por el demandado sin necesidad de la comparecencia de los interesados establecida en el artículo 54 C, cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.
Contra la sentencia definitiva procederá el recurso de apelación, en ambos efectos.

Artículo 54.- La sentencia ejecutoriada que declare la responsabilidad del o los demandados producirá efecto erga omnes, con excepción de aquellos procesos que no hayan podido acumularse conforme al número 2) del inciso final del artículo 53, y de los casos en que se efectúe la reserva de derechos que admite el mismo artículo.
La sentencia será dada a conocer para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos

LEY

hechos puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de las reparaciones que correspondan.

Ello se hará por avisos publicados, a lo menos en dos oportunidades distintas, en los diarios locales, regionales o nacionales que el juez determine, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

No obstante lo anterior, el juez podrá disponer una forma distinta de dar a conocer la información referida en el inciso primero, en aquellos casos en que el número de afectados permita asegurar el conocimiento de todos y cada uno de ellos por otro medio.

Si se ha rechazado la demanda cualquier legitimado activo podrá interponer, dentro del plazo de prescripción de la acción, ante el mismo tribunal y valiéndose de nuevas circunstancias, una nueva acción, entendiéndose suspendida la prescripción a su favor por todo el plazo que duró el juicio colectivo. El tribunal declarará encontrarse frente a nuevas circunstancias junto con la declaración de admisibilidad de la acción dispuesta en el artículo 52.

Artículo 54 A.- Corresponderá al secretario del tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados. Dichos avisos contendrán, a lo menos, las siguientes menciones:

a) El rol de la causa, el tribunal que la dictó, la fecha de la sentencia y el nombre, profesión u oficio y domicilio del o los infractores y de sus representantes. Se presumirá que conserva esa calidad y su domicilio la persona que compareció como tal en dicho proceso;

b) Los hechos que originaron la responsabilidad del o los infractores y la forma en que ellos afectaron los derechos de los consumidores;

c) La identificación del grupo, si está o no dividido en subgrupos y la forma y plazo en que los interesados deberán hacer efectivos sus derechos;

d) Las instituciones donde los afectados pueden obtener información y orientación, tales como el Servicio Nacional del Consumidor, las oficinas municipales de información al consumidor y las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

LEY

Artículo 54 B.- Los interesados podrán comparecer al juicio ejerciendo sus derechos, con el patrocinio de abogado o personalmente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, habiéndose designado procurador común, los interesados actuarán a través de él, de acuerdo a las reglas generales. En caso contrario, se procederá a designarlo para que represente a aquellos interesados que hubieran comparecido personalmente, una vez vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C.

Artículo 54 C.- Los interesados deberán presentarse a ejercer sus derechos establecidos en la sentencia, ante el mismo tribunal en que se tramitó el juicio, dentro del plazo de noventa días corridos, contados desde el último aviso.

Dentro del mismo plazo, los interesados podrán hacer reserva de sus derechos, para perseguir la responsabilidad civil derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación deberá contar con patrocinio de abogado. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de los mismos.

Quién ejerza sus derechos conforme al inciso primero de este artículo, no tendrá derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos. Del mismo modo, quienes no efectúen la reserva de derechos a que se refiere el inciso anterior, no tendrán derecho a iniciar otra acción basada en los mismos hechos.

Artículo 54 D.- La presentación que efectúe el interesado en el juicio, ejerciendo sus derechos conforme al inciso primero del artículo anterior, se limitará únicamente a hacer presente y acreditar su condición de miembro del grupo.

Artículo 54 E.- Vencido el plazo de noventa días establecido en el artículo 54 C, y designado el procurador común, si corresponde, se dará traslado al demandado de las presentaciones de todos los

LEY

interesados, sólo para que dentro del plazo de diez días corridos controvierta la calidad de miembro del grupo de uno o más de ellos. La resolución que confiera el traslado se notificará por el estado diario. Este plazo podrá ampliarse, por una sola vez, a petición de parte y por resolución fundada, si el juez lo considera necesario.

Si el juez estima que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, abrirá un término de prueba, que se regirá por las reglas de los incidentes.

Contra la resolución que falle el incidente procederá el recurso de reposición, con apelación en subsidio.

Una vez fallado el incidente promovido conforme a este artículo, quedará irrevocablemente fijado el monto global de las indemnizaciones o las reparaciones que deba satisfacer el demandado.

Artículo 54 F.- El demandado deberá efectuar las reparaciones o consignar íntegramente en la cuenta corriente del tribunal el monto de las indemnizaciones, dentro de un plazo de treinta días corridos, contado desde aquel en que se haya fallado el incidente promovido conforme al artículo 54 E.

Cuando el monto global de la indemnización pueda producir, a juicio del tribunal, un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia, el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante, reajustadas, con interés corriente, según su fecha de pago.

No obstante, en el caso del inciso anterior, el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado, exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez en conformidad a este artículo no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 54 G.- Si la sentencia no es cumplida por el demandado, la ejecución se efectuará, a través del

LEY

procurador común, en un único procedimiento, por el monto global a que se refiere el inciso final del artículo 54 E, o por el saldo total insoluto. El pago que corresponda hacer en este procedimiento a cada consumidor se efectuará a prorrata de sus respectivos derechos declarados en la sentencia definitiva.

27) En el artículo 58.-

a) Agrégase en el inciso segundo, letra c), después de la palabra "mercado", pasando el punto aparte, a ser punto seguido, la siguiente frase:

"En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.".

b) Reemplázase en el inciso segundo, al final de la letra d), la letra "y" y la coma (,) que le antecede, por un punto y coma (;).

c) Sustitúyese en el inciso segundo, la letra e) por la siguiente:

"e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis;".

d) Agrégase en el inciso segundo, a continuación de la letra e), las siguientes letras f) y g), nuevas:

"f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor;

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores".

e) Sustitúyense los incisos tercero y cuarto por los siguientes:

"La facultad de velar por el cumplimiento de

LEY

normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el decreto N° 1.101, de 1960, del Ministerio de Obras Públicas.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los informes y antecedentes que le sean solicitados por escrito, que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos será sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Se considerará injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podrá ser inferior a treinta días corridos.".

28) Agrégase, a continuación del artículo 58, el siguiente artículo 58 bis:

"Artículo 58 bis.- Los jueces de letras y de policía local deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de la presente ley y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que se encuentren ejecutoriadas. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de estas sentencias.".

29) Agréganse, a continuación del artículo 2° transitorio, los siguientes artículos 3°, 4° y 5° transitorios, nuevos:

LEY

"Artículo 3°.- Las organizaciones de consumidores existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, serán consideradas asociaciones de consumidores para todos los efectos legales y podrán, en cualquier tiempo, adecuarse al nuevo régimen jurídico según el procedimiento establecido en el artículo 4° transitorio de la ley N° 19.250.

Artículo 4°.- Las normas establecidas en el artículo 17 de la presente ley, entrarán en vigencia después de un año, contado desde su publicación en el Diario Oficial, y las de las letras b), c) y e) del artículo 37, noventa días después de la misma fecha.

Artículo 5°.- Facúltase al Presidente de la República, para que dentro del plazo de 180 días contados 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.".

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 82 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 29 de junio de 2004.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Jorge Rodríguez Grossi, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción.- Nicolás Eyzaguirre Guzmán, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Carlos Alvarez Voullieme, Subsecretario de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley que modifica la ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado

LEY

por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de los artículos 7°, inciso segundo, contenido en el numeral 8 del artículo único; 50 A, 50 E, 51, en lo referido a su número 7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, todos comprendidos en el numeral 26 del artículo único, del mismo, y por sentencia de 17 de junio de 2004, dictada en los autos Rol N° 411, declaró:

1. Que el nuevo artículo 7, inciso segundo, de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, contenido en el artículo único, N° 8, y los artículos 50 A y 50 E, comprendidos en el Título IV del mismo cuerpo legal, que se sustituye por el artículo único, N° 26, del proyecto remitido, son constitucionales.
2. Que no corresponde a este Tribunal pronunciarse sobre los artículos 51, N°7, 52, 53 A, 53 C, 54 y 54 F, contemplados en el nuevo Título IV de la Ley N° 19.496, todos comprendidos en el artículo único, N° 26, del proyecto remitido por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Santiago, junio 18 de 2004.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.