



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO

Evolución y Análisis de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

Francisco Eduardo Larenas Ortiz

Memoria presentada a la Facultad de Derecho de la
Universidad Finis Terrae para optar al título de Licenciado
en Ciencias Jurídicas

Profesora Guía
Doña María Rebeca Ahumada
Santiago 2023

CONTENIDO

Introducción

Capítulo primero: Análisis del mensaje del ejecutivo y de la Ley N° 19.496 original

1. Ámbito de aplicación y nociones básicas
2. Derechos y deberes del consumidor
3. Obligaciones del proveedor
4. Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos
5. De las organizaciones para la defensa de los consumidores
6. Responsabilidad por incumplimiento
7. Información, publicidad y garantías contractuales
8. Promociones y ofertas
9. De las ventas a crédito y créditos al consumidor
10. Disposiciones aplicables a productos y servicios peligrosos
11. Solución de controversias
12. Organismos reguladores

Capítulo segundo: Primera gran reforma, análisis de la Ley N.º 19.955

1. Reforma el ámbito de aplicación y nociones básicas
2. Reforma a los derechos y deberes del consumidor
3. Reforma a las Asociaciones de Consumidores
4. Reforma a las Obligaciones del Proveedor
5. Reforma a las Normas de equidad en las estipulaciones y cumplimiento de los contratos de adhesión
6. Reforma a la Responsabilidad por incumplimiento.
7. Reforma a las disposiciones especiales sobre Información y publicidad.
8. Reforma a las normas especiales sobre Promociones y ofertas.
9. Reforma a las normas especiales sobre crédito al consumidor.
10. Reforma a las normas sobre materias especiales en prestación de servicios.
11. Reforma a las disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios.

12. Reforma al procedimiento en materia de protección de los derechos del consumidor e integra el Procedimiento de interés colectivo o difuso.
13. Reforma al Servicio Nacional del Consumidor

Capítulo tercero: Ley N.º 20.555 y la introducción de SERNAC financiero.

1. Derechos del consumidor de productos y servicios financieros.
2. Actualización de la norma respecto a la administración de las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.
3. Nueva y extensa reglamentación respecto a los actos de consumo que se llevan a cabo mediante contratos de adhesión.
4. Reformas en cuanto a la responsabilidad por incumplimiento.
5. Actualiza la norma sobre publicidad y avisos, a la venta en sitios de internet.
6. Se integra la figura del Sello SERNAC y se regulan los servicios de atención al cliente y los sistemas de solución de controversias.
7. Reformas a las funciones del Servicio Nacional del Consumidor.
8. Encargo de dictar reglamentos al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Capítulo cuarto. Ley N.º 21.081 que introduce el Procedimiento Voluntario Colectivo y fortalece al Servicio Nacional del Consumidor.

1. Cambios al ámbito de aplicación
2. Cambios a las Asociaciones de Consumidores
3. Cambios a las obligaciones del Proveedor.
4. Cambios a las normas sobre los contratos de adhesión
5. Cambios a la responsabilidad por incumplimiento
6. Cambios a las disposiciones especiales sobre información y publicidad.
7. Cambios a las disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios
8. Cambios a las normas generales del procedimiento
9. Cambios al procedimiento ante los Juzgados de Policía Local
10. Cambios al Procedimiento Especial para la Protección del interés colectivo o difuso de los consumidores
11. Se integra el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

12. Leves cambios al Sello SERNAC y otras reformas importantes a los sistemas de solución de controversias.
13. Cambios al Servicio Nacional del Consumidor

Capítulo Quinto: Ley N.º 21.398 para incentivar la protección de los derechos de los consumidores

1. Se mejora el concepto de Información Básica Comercial y se agregan derechos al consumidor: Interpretación Pro Consumidor
2. Nuevas Obligaciones del Proveedor
3. Se modifican Normas especiales sobre los contratos de adhesión
4. Modificaciones al derecho de garantía legal
5. Se amplía la responsabilidad por incumplimiento

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

La presente memoria tiene como objetivo fundamental realizar un análisis completo de la forma cómo ha ido evolucionando en Chile la protección de los derechos de los consumidores, teniendo como norte la célebre frase del presidente John F. Kennedy en un discurso ante el Congreso de los Estados Unidos de América el 15 de marzo de 1962 al decir *“Consumidores por definición somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectado y siendo afectados por la práctica de la totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.”*¹

Señalamos la frase del Presidente Kennedy por cuanto por primera vez desde el ámbito político se evidenció la necesidad de intervenir los mercados de consumo y especialmente, adoptar medidas tendientes a establecer una relación de igualdad entre proveedores y consumidores, mediante la aplicación de principio de asimetría, donde los Estados pasan a tener un rol relevante en cuanto a su deber de velar por que los consumidores cuenten con un estatuto protector de los derechos fundamentales, regulación de los contratos de adhesión, intervención de los mercados más complejos en lo que se refiere a los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (financiero), especificación de los tipos contravencionales y procedimientos de mediación y judiciales que miran precisamente a nivelar la cancha dentro del mercado de consumo, todos los cuales tienen reconocimiento legislativo a nivel internacional.

Establecido lo anterior, debemos entonces introducirnos en el estudio de la evolución de la protección referida dentro de nuestro país, analizando en particular La Ley N° 19.496 promulgada con fecha 7 de febrero de 1997 y publicada en el Diario Oficial el 7 de marzo de 1997, como también, sus diversas reformas que

¹ Kennedy, John F. Discurso ante el congreso de Estados Unidos. Día Internacional del consumidor, marzo de 1962.

evidencian la toma de conciencia por parte de los legisladores respecto de la necesidad de estar permanente incorporando diversas regulaciones, cuyo objetivo no es otro que extender el ámbito de protección del consumidor nacional.

El análisis histórico nos podrá dar una visión de cómo la Ley N° 19.496, fue adaptándose a los cambios y a la toma de conciencia de los consumidores sobre sus derechos, por medio de las diversas reformas que ella ha sufrido a lo largo de su existencia, como son la reforma del año 2004, mediante la Ley N° 19.955, posteriormente con la Ley N° 20.555 (2011) y la regulación del mercado financiero, luego la Ley N° 21.081 (2018) que pretendió dar mayores atribuciones para el Sernac e incremento de la multas y estableció procedimientos de mediación y cambios en la forma como se tramitan determinadas acciones ante los Juzgados de Policía Local, y la última gran reforma con la Ley N° 21.398 del año 2021, que es una expresión de la protección efectiva del consumidor.

El análisis de la historia de la Ley N° 19.496 se inicia, con su etapa de proyecto de ley, cuyo primer trámite se remonta al año 1991 con el mensaje enviado a la Cámara de Diputados, por el difunto Ex presidente de la República, don Patricio Aylwin Azocar.

En su mensaje, hizo mención a la necesidad de legislar en la materia, producto de que considera como una responsabilidad del Estado, que el crecimiento dinámico y sostenido en materia económica se vea acompañado de justicia y equidad social. Así, se facilita el rol activo del consumidor como agente en el mercado y se le otorga una mayor eficacia.

También manifestó que se reconoce a la competencia como el gran factor que regula la relación de consumo, esto es, la que se da entre proveedores y consumidores; pero que, sin embargo, la situación de los consumidores y la de los mercados está lejos de poder considerarse perfecta, principalmente por la falta de información por parte de los consumidores, alterando en una forma muy importante las decisiones que tomen los mismos y por tener ésta un costo para los proveedores. De la redacción del mensaje, se da a entender que es precisamente **la información**, el bien jurídico más relevante, por cuanto el proyecto de ley tiene como objeto

principal el optimizar la toma de decisiones económicas en el mercado, manteniendo el respeto de los derechos de las personas en su condición de consumidores.

Así, el proyecto abarca distintas áreas de protección de los derechos de los consumidores, señalando primero una serie de normas que se encargan de establecer las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios; de regular las cláusulas abusivas presentes en la figura del contrato de adhesión; de cautelar el derecho a la información que se les reconoce a los consumidores; de garantizar la seguridad y salud de los consumidores y de que estos ejecuten el acto de consumo en condiciones no riesgosas; de disponer el procedimiento por infracciones a las disposiciones establecidas en la ley, facilitando para ello instancias de avenimiento; de regular la actividad del Servicio Nacional del Consumidor, estableciendo para ello sus funciones y competencias. De esta forma, el ejecutivo le entrega una estructura a la norma, sentando así las bases de lo que sería la norma ya promulgada.

El análisis se hará separando por capítulos la materia investigada, partiendo por el proyecto original, para luego analizar las incorporaciones de las cuatro reformas de que ha sufrido el texto original, con el objeto de evidenciar el desarrollo paulatino de la toma de conciencia de la legislatura nacional de responder a las permanentes exigencias de los consumidores de brindarles mayores instrumentos para poder obtener la protección de su derechos y la reparación efectiva de los daños sufridos, con ocasión de las contravenciones de los proveedores.

Para terminar con las conclusiones de la investigación.

Capítulo primero: Análisis del mensaje del ejecutivo y de la Ley N° 19.496 original.

1. Ámbito de aplicación y nociones básicas

El proyecto de ley se inicia desplegando su ámbito de aplicación y entregando un listado de definiciones básicas. Especial importancia adquiere el mencionado listado, que, como podremos ver, se mantiene en esencia hasta la actualidad.

En el Título I, denominado “Ámbito de aplicación y definiciones básicas”, tanto la ley, como el mensaje presidencial se encargó de dar un listado de conceptos básicos, además de establecer un listado de derechos fundamentales del consumidor y obligaciones de los proveedores. También, se reguló la relación entre proveedores y consumidores que se dan a través de contratos de adhesión; la relación entre consumidores a través de distintas organizaciones de consumidores y la de sancionar casos en los que el consumidor resulte afectado por un actuar del proveedor.

Existen diferencias entre ambos cuerpos legales, lo que se puede ver claramente al momento de comparar el listado de derechos del consumidor propuesto por el mensaje y el listado de derechos y deberes del consumidor que finalmente se ha establecido en la Ley N° 19.496.

“Artículo 1 (mensaje). La presente ley tiene por objeto, en resguardo de las garantías establecidas por la Constitución Política de la República, establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia.”

El artículo 1° que se propuso no sobrevivió finalmente a la promulgación de la ley. El razonamiento detrás de dicha eliminación puede encontrarse tras el análisis del informe de la Comisión Económica, en la que se considera al artículo como una “*declaración de principios innecesaria y que no tiene incidencia mayor en el resto de las normas.*”² Se tomó en consideración para rechazarlo además, que si bien, es importante el recalcar que deben resguardarse garantías establecidas en la

² Primer Informe Comisión Económica. Biblioteca del Congreso Nacional. Historia de la Ley 19.496

Constitución, no se logra el impacto buscado al no mencionar cuáles garantías son las que debían de mantenerse resguardadas. Por tanto, se eliminó directamente el presente artículo y se designa como nuevo artículo 1° al Artículo 2° del proyecto, que se menciona a continuación:

“Artículo 2° (mensaje). Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1) Consumidores: las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios de cualquier naturaleza;

2) Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

3) Información Comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de las normas o disposiciones actualmente vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad.

4) Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para atraerlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

5) Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad.

6) Oferta: el ofrecimiento al público de productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria.

7) Contrato de Adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que la contraparte, para celebrarlos, pueda discutir su contenido.

8) Para los efectos de esta ley, se consideran promociones las prácticas comerciales; consistentes en el ofrecimiento al público en general de:

a) Bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro u otros bienes o servicios de cualquier naturaleza, en forma gratuita o a precio reducido.

b) Un contenido adicional en la presentación usual de determinado producto, en forma gratuita o a precio reducido.

c) Dos o más productos iguales o diversos por un solo precio.

d) Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, concursos u otros eventos similares.

e) Figura o leyendas impresas en las tapas, etiquetas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, que sean distintas a las que obligatoriamente deban usarse o se tenga derecho a usar.”

El artículo expuesto pasa a quedar como artículo 1, y se encarga de definir conceptos básicos que terminarán siendo, a lo largo de los años, una de las bases de la ley de protección a los derechos del consumidor. Respecto a cada definición, hay algunas que cambiaron y no llegaron como tal a la versión promulgada de la ley.

Como puede notarse respecto de la simple lectura de la definición de consumidores, se hace un especial énfasis en que el consumidor es un destinatario final. En la ley, el concepto cambia, ya que se señala que los consumidores lo son en virtud de “cualquier acto jurídico oneroso”, lo que termina delimitando la figura del consumidor al excluir quienes son usuarios de un determinado bien o servicio en forma gratuita.

En la ley promulgada, se cambia el concepto de “*Información Comercial*” a “*Información Básica Comercial*”. Ambos son conceptos bastante similares. Sin embargo, no sobrevive finalmente hasta la promulgación, parte del concepto original, en la que se señalaba que la información se entregaría al consumidor “en cumplimiento de las normas o disposiciones actualmente vigentes o que se dicten posteriormente por la autoridad”. Si bien en la ley se mantiene el hecho de que el cumplimiento de la entrega de información por parte del proveedor se haría en razón a las normas que así lo dispongan, se excluye a lo que disponga posteriormente la autoridad. De esta forma, el legislador vela por la certeza jurídica en la materia.

En el mensaje, se definían a las promociones, sólo para efectos de la ley como prácticas comerciales que consistían en el ofrecimiento al público de bienes o servicios, ya sea en forma gratuita o a precio reducido, con el propósito de incentivar al consumidor a su preferencia. Se hacían varias distinciones entre contenido adicional, bienes y servicios de cualquier naturaleza como premio, dos o más productos por un solo precio, etc.; El legislador, sin embargo, termina optando por simplificar el concepto y ha mejorado su redacción. Señala que son promociones “aquellas prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento de bienes o servicios en condiciones más favorables que las habituales, exceptuando aquellas en las que se aluda a una simple rebaja de precio.”

La oferta en el mensaje es definida como *“ofrecimiento al público de productos o servicios a precios rebajados en forma transitoria”*. Al concepto ya expuesto del proyecto, se le añade finalmente la frase: *“...en relación con los habituales del respectivo establecimiento”*. Podemos observar que la oferta, como concepto para los efectos de esta ley, desde un principio pretendió distinguirse de la promoción, situación que queda clara al comparar el final del concepto de Promoción que finalmente se promulga, el que señala *“con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio”*.

En el concepto de publicidad, se agrega respecto a la norma propuesta en el mensaje, la intención por parte del proveedor a motivar al consumidor a adquirir o contratar un bien o servicio.

“Artículo 3 (mensaje). Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16, sólo 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 mercantil para el proveedor y civiles el consumidor.

Sin embargo, les serán aplicables las normas del presente ordenamiento a los actos jurídicos que recaigan sobre inmuebles, cuando los proveedores sean empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público o cuando proveedor se obligue a suministrar al consumidor el uso o disfrute de un inmueble períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amobladas y para fines de descanso o turismo.

Las prestaciones de servicios sólo quedarán sujetas a las disposiciones de esta ley, cuando las partes tengan el carácter de proveedor y consumidor, respectivamente.”

El artículo 3º del mensaje, que pasa en la ley a ser el artículo 2º y así sucesivamente, no contiene cambios en su inciso primero. Sin embargo, respecto del segundo inciso hay consideraciones importantes, debido a que se cambia el supuesto de aplicarse las normas sobre inmuebles; la ley promulgada señala en forma explícita que se aplica *“a los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas...”* Así, el legislador se encarga de establecer lo que aparecía como una generalidad al disponer que las normas de la presente ley recaen sobre actos que se ejecuten en inmuebles, como un caso específico referente a la comercialización de sepulcros o sepulturas.

Dentro del mismo inciso, llama particularmente la atención que se haya decidido eliminar en este caso específico como proveedor a las empresas loteadoras de terrenos o constructoras de viviendas para la venta al público. Esta exclusión tiene como consecuencia el estado de indefensión al que se verían los consumidores de inmuebles de la época. Al revisar la historia del presente artículo y del gran cambio que finalmente este sufre, se puede encontrar en su tercer trámite constitucional, las aprehensiones que tienen algunos diputados por la decisión del Senado en excluir las transacciones de viviendas, para delegar dichos asuntos a una ley especial sobre calidad de vivienda.

Finalmente, en la ley, se agrega un tercer inciso sobre la norma, que le entrega un carácter supletorio frente a actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas ya por otras leyes especiales. Es decir, la ley sólo podrá aplicarse respecto a lo que las leyes especiales no hayan regulado en las mencionadas actividades.

En el Título II, denominado de las Disposiciones Generales, tanto en el mensaje como en la ley promulgada, se encargaron de establecer derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores, además de dictar normas de equidad para la ejecución de los contratos de adhesión, figura en la que el consumidor se ve especialmente afectado al reducir su participación a la mera aceptación o rechazo de las condiciones propuestas por el proveedor. En los tres puntos expuestos, existen diferencias entre cuerpos legales; sin embargo, la diferencia más notoria consiste en el párrafo 3º de la ley, sobre organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores, aspecto que el mensaje no contempló en su contenido. Debido a que el párrafo 3º no existe en el mensaje, su contenido se analizará al final del título, que comenzará con los artículos 3 y 4 de la ley promulgada:

2. Derechos y deberes del consumidor

“Artículo 3 (Ley N° 19.496). Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;*
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*
- e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y*
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido."*

"Artículo 4 (Ley N° 19.496). - Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables"

Muchas cosas cambiaron para que el listado quedara como lo expuesto, principalmente debido a que en la ley como puede apreciarse, se da una nómina de derechos y deberes del consumidor, mientras que en el mensaje sólo se hace alusión a meros derechos. De esta forma, el legislador deja en claro su intención de no simplemente proteger al consumidor a través de un reconocimiento de derechos, sino en cambio al regular la relación que se da entre proveedor y consumidor, teniendo en cuenta que siempre en la misma se generan derechos y deberes para ambos sujetos.

Debe agregarse que en la letra d) que se refiere al derecho a la seguridad en el consumo, fueron añadidas la protección de la salud y la protección del medio ambiente, ambas menciones inexistentes en el mensaje.

En la letra e) se refiere a no sólo la reparación, sino también a la indemnización de los daños materiales y morales que puedan ser resultado del incumplimiento a lo dispuesto en la norma, ampliando así el espectro de responsabilidad del proveedor en una relación de consumo. En el mensaje, sólo se hace mención a la reparación adecuada y oportuna en caso de incumplimiento a lo dispuesto en el cuerpo legal.

Ambos cuerpos legales disponen que los derechos establecidos por la ley son irrenunciables. De esta forma, se protege al consumidor ante cláusulas contractuales que mitiguen o simplemente sean contrarias a los derechos ya citados.

3. Obligaciones del proveedor

En el Párrafo 3º de la ley, respecto del mensaje, existen algunas diferencias leves en la redacción de algunos artículos. Sin embargo, podemos encontrar una diferencia mayor en el artículo 7 del mensaje, que establece lo siguiente:

“Artículo 7 (mensaje). - En las prestaciones que tengan por objeto la reparación de un bien, el proveedor deberá especificar separadamente los repuestos empleados y el precio de los mismos, así como los términos en que se obliga a garantizarla, cuando así convinieren”.

En la ley promulgada, esta norma ha sido desplazada hasta el artículo 40, lejos del apartado de las obligaciones del proveedor y siendo incluida en cambio en un párrafo especial, denominado como “Normas especiales en materia de prestación de servicios”, debido a que es un caso específico referente a la reparación de productos como prestación de servicio.

En la ley, se agrega una norma que el mensaje del ejecutivo no contempló y que se establece en el artículo 15º de la misma:

“Artículo 15 (Ley N° 19496). Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.”

Previo a señalar que el artículo 24 de la citada ley, establece las sanciones que corresponden a la contravención de lo dispuesto en la misma, podemos ver que el

legislador actualiza la normativa al creciente uso de cámaras de vigilancia en establecimientos comerciales en la época, siendo pioneros en la materia y manifestando que el uso de las mismas no puede conllevar un abuso contrario a la dignidad y derechos de las personas. Se encarga, además, de indicar que, más allá del contenido que las grabaciones puedan tener, las autoridades del establecimiento sólo podrán poner al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes, excluyendo así cualquier posibilidad de autotutela de los proveedores afectados.

4. Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos.

Este párrafo también sufrió poca manipulación respecto a lo propuesto en el mensaje, pero sí es interesante analizarlo debidamente. Se compone de dos artículos:

“Artículo 10 (mensaje). No producirán efecto alguno en los contratos, de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de resolver a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio o por muestrario.

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales, sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén expresadas con la debida claridad y separación.

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean directamente imputables.

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

e) Comporten renuncia a los derechos que, esta ley reconoce a los consumidores.

f) 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. No obstante, la designación de árbitro que se

contenga en la convención respectiva, el consumidor podrá siempre recurrir a la justicia ordinaria para la designación de un árbitro distinto.”

Respecto a este artículo, existe una diferencia importante en el punto a), ya que lo que se propone en el mensaje como una mera resolución de contrato, se ve ampliado en la ley a “dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, o de suspender unilateralmente su ejecución...”, lo que amplía el espectro de cláusulas que quedan prohibidas por la ley.

En el punto c) del mismo artículo también se hace una ligera modificación, puesto que en el mensaje se señala en su final *“cuando ellos no le sean directamente imputables”*, mientras que en la ley se omite la palabra *“directamente”*. En nuestro derecho civil, la responsabilidad contractual se extiende a la reparación de daños directos y hasta el día de hoy la doctrina ha mantenido que no se responde por daños indirectos, por lo que la inclusión del daño directo, parece una redundancia, especialmente si se tiene en cuenta la naturaleza civil del acto de consumo.

Otra diferencia importante la podemos encontrar en la ley, en su punto f), que no existe en el mensaje y que señala *“f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato”*, contemplando de esta forma el legislador otras formas en que las cláusulas se manifiesten en un contrato y que puedan de esa forma resultar perjudiciales para los intereses del consumidor.

“Artículo 11 (mensaje). Las cláusulas de los contratos de adhesión deberán ser redactadas en idioma castellano, en caracteres legibles a simple vista y en términos claros y de fácil comprensión, sin remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato.”

El artículo homólogo en la ley es el 17, que se encarga además de darle cierta validez a algunas instancias en las que se pueda dar un contrato o alguna de sus cláusulas en idioma extranjero, señalando para esos casos que así lo será cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento en español anexo al mismo contrato y con una copia en español para el consumidor. Hay que señalar además que parece acertado por parte del artículo propuesto por

el ejecutivo, el sugerir que no deben haber “remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato”, situación que fue excluida finalmente del artículo.

5. De las organizaciones para la defensa de los consumidores.

Como ya se menciona en el encabezado de este Título, esta sección se encuentra en el Párrafo 2º y no estaba comprendida en el mensaje. Fue integrada en la ley promulgada y está compuesta por 7 artículos que se encargan de regular la actividad de las organizaciones de consumidores. A continuación, se analizarán algunos de los más importantes:

“Artículo 5 (Ley N° 19.496). La constitución de las organizaciones que se formen para la defensa de los derechos de los consumidores, así como su modificación y la cancelación de su personalidad jurídica, se registrarán por las disposiciones contenidas en los artículos siguientes, y en lo que no fueren contrarias a ellas por los preceptos del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.”

Esta norma dispone que la constitución, modificación y cancelación de las organizaciones formadas para la defensa de los consumidores se rigen por lo dispuesto en el mismo párrafo.

Se hace expresa indicación que en ningún caso deberán ser contrarias a lo establecido en el título XXXIII del Libro I del Código civil, que se refiere precisamente a lo dispuesto sobre personalidad jurídica.

“Artículo 8 (Ley N° 19.496). Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;*
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;*
- c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo, y*

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato”.

De esta forma, el legislador enmarca la actividad de las organizaciones de consumidores, exclusivamente a lo dispuesto en el artículo 8 de la ley.

Las letras a) y b) van encaminadas a informar y colaborar con otras instituciones para hacer de público conocimiento las normas que la misma ley disponga.

La letra c), por otra parte, les permite realizar investigaciones y estudios con el objeto de proponer medidas encaminadas a la defensa de los derechos del consumidor, una función similar a la que esta misma ley le encargará al Servicio Nacional del Consumidor. Así, el legislador pretende que tanto a través de SERNAC como servicio público y a través de distintas organizaciones de consumidores, se logre un acceso más fácil y eficaz para aquellos consumidores que se vean afectados en su relación de consumo.

La letra d) les permite a las organizaciones de consumidores, el representar a sus miembros y a ejercer las acciones que esta ley disponga. Así, el legislador sienta las bases del procedimiento colectivo, institución que será agregada posteriormente a la ley y que a día de hoy resulta fundamental en la protección de los derechos del consumidor.

“Artículo 9 (Ley N° 19.496). Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios,

e) Ni Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

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, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.”

El artículo 8 de la ley se complementa con el artículo 9 que se expone:

- En su letra a) el legislador dispone que, de conformarse una organización de consumidores, está no podrá tener fines de lucro.
- En sus letras b) a d) establece que no podrán actuar, en general, en favor de una empresa ni tampoco recibir ayuda ni subvención alguna de parte de ellas.
- Siguiendo a lo dispuesto en el artículo 8, reitera en su letra e) que estas organizaciones no podrán realizar actividades que no estén listadas en el mismo artículo 8.

Finalmente, en sus artículos 10 y 11, el legislador establece restricciones a la composición del consejo directivo de estas organizaciones. Así, en su artículo 10 se prohíbe formar parte de la dirección a quien haya pasado por proceso de quiebra, haya sido condenado por delitos contra la propiedad o a pena aflictiva por el tiempo que dure la condena y a quien haya sido sancionado en forma reincidente o reiterada por demanda temeraria; en su artículo 11, se prohíbe que formen parte de la dirección a quienes ejerzan cargos de elección popular y a consejeros regionales. Se restringe también la participación en la dirección a ciertos consumidores que sean además dueños o tengan una participación superior al 10% en una empresa o sociedad que se dedique a distribución y comercialización de bienes a consumidores. A través de ambas normas el legislador intenta mantener “limpia” la dirección de las organizaciones de consumidores para evitar que éstas puedan ser influenciadas en forma indirecta por un interés de algún proveedor o autoridad pública.

6. Responsabilidad por Incumplimiento

Las principales diferencias en este capítulo se dan en los artículos 14 y 15 del mensaje. El artículo 14 señala una serie de casos en los cuales el consumidor podrá optar por la devolución, reparación o cambio del producto consumido. Este artículo se manifiesta en la ley en su artículo 20, que además se encarga de añadir al listado

de casos, las letras e), f) y g), resaltando con especial atención la letra e), por cuanto añade el caso en que después de haberse hecho efectiva la garantía, subsistan las deficiencias en el producto o servicio. Claramente un acierto del legislador, por cuanto protege el interés del consumidor, que va más allá de lograr la reacción del proveedor, va orientada a la reparación e indemnización. Se extiende además la responsabilidad del proveedor, más allá de la garantía, puesto que las medidas que se adopten para ello deben también cumplir con las expectativas del consumidor.

El artículo 15 del proyecto, en el que también hay diferencias importantes, es el siguiente:

“Artículo 15 (mensaje). La reclamación del derecho de opción que contemplan los artículos 13 y 14 podrá hacerse efectiva indistintamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador, dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por descuido del consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor. En el caso de productos que por su naturaleza están destinados a ser consumidos de inmediato, el plazo a que se refiere el inciso anterior será de treinta días. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta, y no podrá intentarse sino respecto del vendedor. Para ejercer estas acciones el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.”

Las principales diferencias con su artículo homólogo en la ley, artículo 21, radican, primero, en que se proponía en el mensaje que el derecho de opción se ejerciera indistintamente en contra del vendedor, el fabricante o el importador, mientras que, en la ley, este derecho se restringe en forma exclusiva a ser ejercido contra el vendedor.

También existen varias diferencias de redacción entre ambos artículos, destacando que, en la ley, se hace también una distinción respecto del plazo que se le entrega al consumidor para devolver los productos de carácter perecible, estableciendo un plazo especial de 7 días, distinción que no se hace en el mensaje.

Si bien, ambas diferencias son contrarias a los intereses del consumidor, puede entenderse la primera, desde el punto de vista de la relación de consumo, que se

establece entre proveedor y consumidor y no con fabricante ni importador; desde el punto de vista de la segunda, también parece una distinción razonable, puesto que el producto perecible pierde su valor una vez caducado o ya abierto, teniendo en la mayoría de los casos la característica de ser consumible. También llama la atención que señala que, en los casos en que sea el proveedor quien otorgue una garantía, deberá ejercerse primero dicha garantía y luego la establecida en el artículo 20.

“Artículo 17 (mensaje). Las comprobaciones de calidad, de las especificaciones o de cualquier otro elemento que sirva de fundamento a las reclamaciones del consumidor se efectuarán conforme a las normas oficiales vigentes. A falta de ellas, se aplicarán las reglase la respectiva ciencia, técnica o arte”

Cito este artículo debido a que el mismo no sobrevivió a lo establecido por el legislador y se omite.

“Artículo 19 (mensaje) Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 100 Unidades Tributarias Mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Las infracciones a las disposiciones del Capítulo V, del Título III, de esta ley, podrán ser sancionadas con multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

La información o publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualesquiera de los elementos indicados en el artículo 22, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o el medio ambiente, hará recurrir al anunciante infractor en una multa de 400 a 1.000 Unidades Tributaria Mensuales.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las facultades del infractor. Las multas a que se refiere esta ley, serán siempre a beneficio fiscal.”

El artículo 19 del mensaje se encarga de establecer multas a las infracciones de esta ley, Los artículos que se encargan de establecer las sanciones para las infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 original son los artículos 23 y 24, que hace distinciones entre las multas.

Así, el artículo 23 establece una multa de 100 a 300 UTM a los organizadores de espectáculos públicos que vendieren una cantidad de localidades superior a la

capacidad del recinto en el que se den a lugar y a los servicios de transporte de pasajeros, exceptuando el transporte aéreo.

Por su parte, el artículo 24 señala como sanción general a las infracciones a la ley, una multa de hasta 50 UTM, un valor que llama la atención, ya que, en su valor máximo, es inferior en un 50% a lo propuesto en el proyecto original. Se señala también que la multa respecto a publicidad falsa que incida en la calidad de productos o servicios peligrosos, será de hasta 200 UTM.

Finalmente, señala el mismo artículo en su inciso final, que el juez, en caso de reincidencia, puede aplicar el doble de la multa, considerando como período de reincidencia sólo periodos de un año. Si bien, parece un muy buen ejercicio por parte del legislador el especificar las sanciones a los distintos tipos de conducta infraccional, parece una actitud muy permisiva el haber reducido todas las penas que propuso el ejecutivo.

7. Información, Publicidad y Garantías Contractuales

“Artículo 22 (mensaje) Cometerá infracción a los derechos que la presente ley cautela el que, sabiendo o debiendo saber, induzca a error o engaño, en cualquier tipo de información, comunicación o mensaje publicitario, respecto de:

- a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren.*
- b) La idoneidad del bien o servicio, para los fines que pretende cubrir, y que hayan sido asignados a éstos por el anunciante en forma explícita.*
- c) Las características básicas del producto, en cuanto a dimensión, capacidad, cantidad u otro atributo, el origen geográfico o comercial del producto o el lugar de prestación del servicio, o las características relevantes del mismo.*
- d) Las fechas de elaboración o fabricación, cosecha, envasado, plazo de durabilidad mínima o fecha de vencimiento del producto.*
- e) Las condiciones en que opera la garantía ofrecida.*
- f) Los premios, reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales, nacionales o extranjeras, que el productor o fabricante haya obtenido por sus productos o servicios.*

g) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso."

El artículo 22 del mensaje se ve reflejado en el artículo 28 de la Ley N° 19.496. Ambos artículos se centran en la prohibición por parte de proveedores y anunciantes de inducir error o engaño en los consumidores a través de mensajes publicitarios, además de que también se hace una referencia específica en cuanto a aspectos relevantes como características, precio y condiciones de garantía.

En el mensaje, estas características más relevantes se ven reflejadas en su letra c) señalando a la dimensión, capacidad, cantidad y origen del producto o lugar de prestación del servicio. Se puede dar cuenta, además, que en su letra d) se hace extensión a las fechas de elaboración, cosecha, envasado y duración mínima o de vencimiento del producto, situación que se omite en la ley;

Por otra parte, el artículo en la ley manifiesta que el error o engaño tampoco puede provenir sobre condiciones de no producir daños al medio ambiente, a la calidad de vida y al hecho de ser reciclable o reutilizable.

"Artículo 30 (Ley N° 19.496) Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes. Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible."

El artículo 23 del mensaje se encuentra finalmente establecido en el artículo 30 de la ley. Ambos artículos tienen la misma finalidad: el informar debidamente al consumidor sobre los precios de los bienes o servicios ofrecidos. Sin embargo, existen dos diferencias a tener en cuenta y que definitivamente conllevan el perfeccionamiento del mismo.

Se especifica que la información al respecto debe darse antes de que el consumidor formalice o perfeccione el acto de consumo.

Existe una segunda diferencia en que el artículo 30 de la ley específica que, en el caso de que el establecimiento no tenga visible el precio del producto a consumir, deberá mantener una lista de sus precios a disposición del público, en forma permanente y visible, complementando así el legislativo la obligación de información de precios por parte de los proveedores.

“Artículo 25 (mensaje) Las etiquetas, envases o envoltorios de los productos y la publicidad alusiva a ellos o a los servicios sólo podrán incluir las leyendas “garantizado”, “garantía” o cualquier otra equivalente cuando se indique en qué consiste la garantía, así como la forma, plazo y establecimiento en que el consumidor puede hacerla efectiva.”

Este artículo aparece en la ley en su artículo 33 y ha sido ampliado por el legislador.

No sólo cubre la idea de inducir a engaño a través de las menciones a garantías, sino también lo extiende a que el proveedor deberá entregar información a través de sus etiquetas, publicidad y envases, que deberá ser susceptible de comprobación. Así el legislador hace énfasis en que los términos utilizados por proveedores y anunciantes para dar notoriedad a ciertas características de sus productos o servicios deben ser utilizados con transparencia.

“Artículo 26 (mensaje). Cometerá infracción a las disposiciones de la presente ley, el que estando obligado a rotular los bienes que produzca o expendan, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare.”

Este artículo aparece en el artículo 29 de la ley.

En la ley se agrega una sanción al disponer que quien cometa infracción respecto al rotulado de productos deberá pagar una multa que ronda entre 5 a 50 UTM.

“Artículo 27 (mensaje). El medio de comunicación que se haya utilizado para difundir la publicidad, así como la respectiva agencia, deberán proporcionar la identidad del anunciante a petición del Servicio Nacional del Consumidor o del tribunal competente, en su caso.”

Respecto al artículo 34, su homólogo, existen diferencias de peso.

En el artículo propuesto en el mensaje, se crean límites la solicitud de la identidad del anunciante, señalando que deberá hacerse como medida prejudicial, contemplando de esta forma su instancia procesal.

También es importante, la diferencia en el sujeto activo de esta solicitud, puesto que, mientras en la norma propuesta en el mensaje se señala que deberá hacerse a petición del SERNAC, en el artículo 34 de la ley se señala que podrá hacerlo el denunciante, ampliando enormemente la figura del sujeto activo y dando a los consumidores la facultad de solicitar esta medida prejudicial, incluso sin la presencia de SERNAC.

“Artículo 31 (Ley N° 19.496). En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o a petición de parte, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades.”

En la ley aparece el artículo 31, norma que no tiene su origen en el mensaje.

A través de este artículo el legislador contempla una medida inmediata para el juez, para los casos de publicidad falsa o engañosa, con el objeto de que se suspenda la emisión publicitaria fraudulenta.

Agrega, además, que el juez podrá disponer que el anunciante o responsable de la publicidad engañosa emita publicidad correctiva o certificatoria, promoviendo de esta forma la veracidad del contenido del anuncio publicitario. Esta facultad también se entregaba al tribunal en el mensaje, sin embargo, aparecía en el artículo 49, en el capítulo referente a avenimientos y otras cuestiones de carácter procesal, por lo que dicho artículo, fue eliminado para ser agregado finalmente en el presente artículo 31 de la ley.

8. Promociones y Ofertas

“Artículo 35 (Ley N° 19.496). En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.”

Este artículo tiene su origen en el artículo 29 del mensaje y su principal diferencia radica en:

- La ley contempla la posibilidad de que el consumidor, ante la negativa del proveedor a cumplir lo ofrecido o promocionado, podrá solicitar ante el juez competente el cumplimiento forzado, disponiendo incluso que el juez pueda ordenar el cumplimiento de una prestación equivalente si no fuese posible lo ofrecido.
- Una segunda diferencia, aparece directamente en la norma del mensaje, que señala que deberá indicar también la situación en que el ofrecimiento esté vigente “hasta agotar stock”, situación que no aparece en el artículo 35 de la ley.

“Artículo 36 (Ley N° 19.496). Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquéllos y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos o sorteos.”

El artículo 36 de la ley no aparecía en el mensaje del ejecutivo.

El legislador al integrar este artículo, vela por la transparencia de los concursos organizados por el proveedor, complementando también las situaciones de anuncios publicitarios que incentiven el consumo mediante un concurso o sorteo.

9. De Las Ventas a Crédito y créditos al consumidor.

En este título, o párrafo, según la ley, se hace un cambio importante respecto a su título. Respecto a este artículo, hay que indicar primero, que se hace un cambio al título del capítulo, que pasa de ser “De las ventas a crédito” a “Del crédito al consumidor”, haciendo así extensivo por parte del legislador a no sólo las ventas a crédito, sino también entendiendo el crédito en alguna institución financiera como un objeto de consumo también.

“Artículo 31 (mensaje). En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate;*
- b) La tasa de interés mensual vencida que se aplica y la tasa de interés moratorio, las que además deberán quedar señaladas en forma explícita en los documentos respectivos;*
- c) El monto de cualquier pago adicional que fuere procedente cobrar, y*
- d) El monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad.”*

El artículo se encarga de disponer la obligación que tiene el proveedor de entregarle toda la información necesaria al consumidor para que tome la decisión de consumo debidamente informado.

Se añade la letra e) que indica que se deberá informar sobre “*el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza de los créditos impagos*”. Se encarga además de señalar, que cuando se exhiban los bienes en anaqueles o estanterías, también deberán exhibirse las condiciones de precio contado y de tasas de intereses.

“Artículo 38 (Ley N° 19.496). Los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo acuerdo en contrario.”

“Artículo 39 (Ley N° 19.496). - Cometerán infracción a la presente ley, los proveedores que cobren intereses por sobre el interés máximo convencional a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 18.010, sin perjuicio de la sanción civil que se contempla en el artículo 8° de la misma ley.”

En los casos de los artículos 38 y 39, ambos fueron agregados por el legislador y no tienen una contraparte en el mensaje enviado por el ejecutivo.

Ambas disposiciones son objeto de una modernización en la ley, haciendo incluso una mención expresa a la Ley N° 18.010 sobre operaciones de mutuo de dinero.

10. Normas especiales en materia de prestación de servicios

“Artículo 32 (mensaje). En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a menos que conste por escrito que el solicitante del servicio autorizó expresamente el uso de otros.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que procedan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.”

A diferencia de su artículo presente en la ley, el artículo 40, la norma propuesta por el ejecutivo no contemplaba la posibilidad de utilizar repuestos o componentes refaccionados en la reparación de un producto.

El legislador, además, obliga al proveedor a detallar los repuestos empleados, su precio y distinguirlos del valor de mano de obra.

Claramente en la actualización que el legislador hace del mensaje propuesto por el ejecutivo, se mantiene como principal principio el de transparencia, con el objeto de entregarle a los consumidores más información sobre los servicios contratados, lo que se expresa en este detalle que debe entregar el proveedor.

“Artículo 33 (mensaje). Si la reparación ha sido deficiente por motivo imputables al prestador del servicio, el consumidor tendrá derecho, dentro de los treinta días siguientes a la prestación domiciliaria del servicio o a la entrega del bien, en su caso, a que éste le sea reparado nuevamente, sin costo adicional y en el lapso estrictamente necesario.

Si el prestador del servicio lo hubiere garantizado por un plazo mayor; se estará a este término para reclamar la deficiencia de la reparación.

Para ejercer el derecho establecido en el inciso anterior, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva.”

Respecto al artículo homólogo, el 41, existen diferencias en los plazos y condiciones según los cuales se protegen los intereses del consumidor en caso de una reparación deficiente.

A diferencia de lo que se establece en el proyecto, en el artículo 41 de la ley se obliga al proveedor a señalar un plazo en el que se haga responsable de la reparación. Señala además un plazo de 10 días para reclamar por daños en caso de una reparación deficiente.

El legislador se encarga también de dar la posibilidad al juez de ordenar una nueva reparación sin costo alguno para el consumidor o bien, de ordenar la devolución de los montos pagados.

Así, el legislador se hace cargo de dos problemas que pueden darse en caso de conflicto en la relación de consumo. En el primero de ellos, el que, en el contexto de una reparación del bien, el proveedor demore intencionada e injustificadamente la misma y, por tanto, su responsabilidad; en el segundo de ellos, de que la reparación realizada con el propósito de subsanar los defectos que ya hubiesen afectado al consumidor en una primera instancia, vuelva a ocasionar daños al consumidor por no haberse realizado está debidamente, entregando las alternativas al juez de poder disponer de la devolución del dinero. Esta norma, si bien no entrega opciones al consumidor, es uno de los primeros antecedentes de lo que hoy se conoce como el derecho de opción del consumidor.

“Artículo 34 (mensaje). En los casos en que el proveedor sea un intermediario entre el prestador del servicio y el consumidor, el contrato deberá constar por escrito y en él se estipularán las características y atributos de los servicios, sus modalidades y condiciones, el precio de los mismos y la forma de pago.”

En el artículo 43 de la ley, que finalmente contiene lo que se disponía en el mensaje en su artículo 34, se puede encontrar una diferencia importante, puesto a que se agrega respecto al artículo citado del proyecto que:

- En los casos en que el proveedor, actuando como intermediario sea responsable ante el consumidor, podrá repetir contra el tercero que resulte responsable. De esta forma, se extiende el ámbito de aplicación de la ley al

intentar el legislador regular la relación que existe entre proveedores y terceros, excluyendo de la relación al consumidor.

“Artículo 42 (Ley N° 19.496). Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del trabajo.”

El legislador en este párrafo agrega la norma contenida en el artículo 42, que no está en el mensaje y que regula la situación en la que, en un servicio de reparación, el consumidor, negligentemente no retire las especies que le haya entregado al proveedor. Para estos casos, el legislador establece el plazo de un año para que las especies sean reclamadas y en caso contrario, se tendrán por abandonadas en favor del proveedor.

Existen dos otras normas propuestas por el ejecutivo en sus artículos 35 y 36. Ninguno de ellos fue contemplado en la ley, destacando respecto del artículo 36, según consta en los registros del primer trámite constitucional en la cámara de diputados, que fue retirado “debido a que sus disposiciones se encuentran contenidas en otro artículo”.³

11. Disposiciones aplicables a los productos y servicios peligrosos

“Artículo 38 (mensaje). El proveedor de productos peligrosos 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.

En lo que se refiere a la prestación de servicios peligrosos deberán adoptarse las medidas que resulten necesarias con el objeto de que esta se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y/o a quienes pudieren verse afectados por ésta, de las providencias que deban guardarse durante el tiempo que resulte necesario atendida la naturaleza del servicio de que se trate.”

La diferencia principal entre el artículo propuesto y el que finalmente fue aprobado, radica en que el artículo 45 de la ley contiene una sanción para el caso de

³ Primer trámite constitucional, Biblioteca del Congreso Nacional. 25 de octubre de 2020

incumplimiento de lo dispuesto en el mismo, es decir, que no se cumpla con el deber de informar, advertir e indicar lo necesario para el correcto empleo del producto y, el deber de prestar todas las condiciones de seguridad para que se realice el servicio peligroso. La sanción que establece la ley es de hasta 200 UTM.

“Artículo 40 (mensaje). Comprobada, por medios idóneos, la peligrosidad o toxicidad de un producto o servicio, en niveles considerados como severamente nocivos para la salud o integridad física de las personas, los daños y perjuicios que de su consumo provengan, serán de cargo, solidariamente, del productor, importador, y primer distribuidor, o del prestador del servicio, en su caso.”

La norma propuesta en este caso, se encarga de dejar claramente establecida la solidaridad de productor, importador y primer distribuidor o prestador del servicio. Esto se propone así, para que los proveedores extremen los cuidados que deba emplear el proveedor al momento de realizar un acto de consumo sobre bienes o servicios peligrosos. Sin embargo, no contempla la opción de que el proveedor, precisamente, cumpla con las medidas preventivas o de cuidado. Es por esto que el legislador al momento de plasmar esta norma en la ley a través de su artículo 47, se encarga además de agregar un inciso segundo que contiene una exención de responsabilidad cuando el proveedor, cumpla con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas.

“Artículo 42 (mensaje). El incumplimiento de las obligaciones contempladas en este capítulo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, sin desmedro de la pena aplicable al eventual delito que se configure.”

Respecto de su artículo oficial, es decir, el artículo en el que se establece en la ley, la norma propuesta carece de una medida inmediata que permita disminuir o detener la distribución del producto o servicios peligroso, por lo que el legislador añade otro inciso al mismo, facultando al juez, para disponer el retiro del mercado de los bienes e incluso la posibilidad de decomisarlos si las características que infunden peligro no sean subsanables.

12. Solución de controversias.

En el Título IV, se trata la solución de las controversias. Existen diferencias importantes, puesto que el mensaje sólo se remite en su primer capítulo al avenimiento, mientras que en la ley promulgada el título se denomina “Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley”, yendo mucho más allá de la figura del avenimiento, abarcando distintas normas de carácter procesal. Las diferencias importantes comienzan con el artículo 44 del mensaje:

“Artículo 44 (mensaje). El Juez de Policía Local, de la comuna en que tenga su domicilio el reclamado, estará facultado para citar, a solicitud de los consumidores afectados, al proveedor requerido a una audiencia que tendrá por finalidad el avenimiento de las partes. La citación se efectuará por carta certificada dirigida al domicilio del reclamado. El tribunal podrá no dar curso a aquellas solicitudes que no aparecieren revestidas de fundamento plausible. De dicha diligencia se levantará un acta que, tendrá mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que en ellas se consignen. Los juicios ejecutivos a que dieren lugar dichas actas serán de competencia del mismo tribunal y se tramitarán con arreglo a las normas generales contenidas en los artículos 434 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.”

Esta norma sufre profundos cambios antes de ser promulgada. Su símil en la ley es el artículo 50, y propone los siguientes cambios respecto del citado artículo propuesto:

- Si bien la norma original señalaba al Juez de Policía Local de la comuna en la que tenga su domicilio el reclamado, como tribunal competente, en el artículo final podemos encontrar que se extiende la competencia a beneficio del consumidor, para facilitarle así su acceso al procedimiento. De esta forma, señala como tribunal competente al Juez de Policía Local de la comuna en la que se hubiere celebrado el contrato.
- El artículo 50 agrega en su inciso segundo el proceso de mediación de SERNAC, sumamente importante incluso a día de hoy y que se encarga de establecer un contacto entre las partes, de carácter extrajudicial y señala que, en el caso de ser exitoso, extinguirá la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contractual del proveedor, integrando así al artículo

siguiente del mensaje, el artículo 45, que se encarga de establecer que, en el caso en que el avenimiento entre las partes sea exitoso, se extinguirán las acciones del consumidor que pretendan perseguir la responsabilidad contractual del proveedor. Respecto a este punto, parece un error por parte del legislador, el poner en posiciones equivalentes al proceso de mediación llevado a cabo por SERNAC con el resultado de un avenimiento, ya que ambos procesos no son lo mismo y, de hecho, la misma norma señala el carácter extrajudicial del acuerdo. Si bien el avenimiento, es también un equivalente jurisdiccional de carácter extrajudicial, es resultado de la jurisdicción de los tribunales de justicia, característica que el Servicio Nacional del Consumidor no tiene.

El artículo en la ley promulgada no trata avenimientos ni citaciones. Tampoco plantea normativa alguna respecto a juicios ejecutivos. El legislador se encarga de distribuir dichas materias en otros artículos, con el objeto de clarificar y facilitar su comprensión.

En el caso de los artículos 46 a 49 del mensaje, fueron finalmente reemplazados completamente por otros de carácter procesal muy importantes. Se debe comenzar el análisis a partir del siguiente artículo 51 de la ley.

“Artículo 51 (Ley N° 19.496). La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado. Recibida la demanda, el juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba. La audiencia deberá tener lugar cinco días después de notificada la demanda. Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor y que en tal carácter obliga a éste, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor. La audiencia a que se refiere el inciso anterior será conducida personalmente por el juez y a ella podrán comparecer las partes personalmente sin la necesidad de apoderado o abogado habilitado. Cuando las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar la lista de testigos en la misma audiencia o en el día hábil que la preceda.”

Se señala que la demanda no requerirá patrocinio de abogado, constituyendo así una de las características más notables del procedimiento en materia de defensa de los derechos del consumidor, característica que, por cierto, aún está presente en nuestra actualidad; conllevó interés considerable del legislador el facilitar el acceso

al consumidor al procedimiento, evitando de esta forma los costos que le puede acarrear el tener que verse representado por un abogado. Lo más cercano a lo dispuesto en la normativa que se proponía en el mensaje del ejecutivo, en favor del consumidor, se encontraba en el artículo 48, que señalaba que los consumidores tendrían el privilegio de pobreza. Es más, en su artículo 47 se proponía lo contrario a lo dispuesto en el artículo 51 de la ley en este aspecto, puesto que en su letra c) se señala que las partes *“deberán comparecer patrocinadas por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión”*

Establece una celeridad notoria en el procedimiento al indicar que la audiencia a la que llame el juez será de avenimiento, contestación y prueba, etapa del proceso que se encarga de concentrar el procedimiento en favor del consumidor y que ha servido de base para el actual comparendo de conciliación, contestación y prueba.

Se dispone que la audiencia será conducida por el juez. También señala, que en el caso en que las partes deseen rendir prueba testimonial, podrán presentar incluso en la misma audiencia una lista de testigos. Caso contrario a lo que se proponía en el mensaje, en su artículo 48 letra d), que *“Para los efectos de rendir prueba testimonial no será exigible la presentación de listas de testigos”*.

“Artículo 52 (Ley N° 19.496). Las cuestiones accesorias al juicio pero que requieran de un pronunciamiento especial del tribunal deberán ventilarse y fallarse en la audiencia oral a que se refiere el artículo anterior o en una posterior que se fije para estos efectos. En este último caso, ella no podrá tener lugar en un plazo superior a cinco días contados desde la última audiencia.”

Este artículo dispone expresamente que la audiencia será oral, a pesar de que la demanda deba presentarse por escrito.

Además, una vez más, en atención a un principio de concentración del procedimiento en favor del consumidor, establece que las cuestiones accesorias al juicio que requieran un pronunciamiento especial del tribunal, se fallarán en la misma audiencia o en otra especial para dichos efectos, que se celebrará en un plazo no superior a 5 días desde la audiencia anterior.

“Artículo 54 (Ley N° 19.496). El Servicio Nacional del Consumidor podrá subrogarse en las acciones del demandante cuando éste comparezca personalmente, y sólo para los efectos de demandar la aplicación de las multas de que tratan los artículos anteriores. No obstante, podrá denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”

En este artículo se evidencia, además, el rol jurídico de SERNAC en cuanto puede tanto subrogar al demandante e incluso puede también hacerse parte, siendo ambas situaciones en la actualidad uno de sus roles más importantes.

Mas allá de que esta misma norma no le permita a SERNAC velar directamente por el interés de reparación de los consumidores, sí se le permite denunciar infracciones y perseguir sus respectivas multas, incluso cuando la iniciativa de acción provenga desde el consumidor.

También se pueden encontrar diferencias respecto al caso de demandas temerarias en su artículo 55:

“Artículo 55 (Ley N° 19.495). Declarada una denuncia judicial como temeraria por sentencia firme, los responsables serán sancionados con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, la multa se impondrá doblada.

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

Establece sanciones específicas a la infracción y a la reincidencia. Esto se puede encontrar propuesto en el mensaje en su artículo 48 inciso segundo, que establece sanción a la demanda temeraria. Sin embargo, podemos encontrar una diferencia en los montos de las multas, puesto que en el mensaje se establece, que la multa no pudiese ser menor al 10% de la cuantía disputada. En la ley, finalmente se impone una multa de hasta 50 UTM, que puede doblarse si se verifica reincidencia.

Finalmente, el título concluye con su artículo 56, que, en lo no previsto en el título, se deberán aplicar las normas correspondientes al procedimiento ante Juzgados de Policía Local de la Ley N° 18.287.

13. Organismos reguladores

En el Título V, se tratan los Organismos reguladores. Se puede notar rápidamente al comparar ambas normas jurídicas, que el mensaje del ejecutivo proponía establecer en la regulación del acto de consumo un rol a distintas instituciones, partiendo por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y siguiendo con el Servicio Nacional del Consumidor. Respecto la labor del Ministerio de Economía y Fomento en la protección de los derechos de los consumidores, se regulaba en su artículo 50 y le entregaba facultades para dictar normas respecto al rotulado de bienes y servicios, la exhibición de productos y su publicidad, sobre la inclusión de instructivos de uso al consumidor, y sobre las garantías que el proveedor y fabricante ofrecen en sus productos. Esto fue cambiado finalmente, eliminando todo el capítulo y destinando el título V en forma exclusiva al Servicio Nacional del Consumidor.

El Capítulo II en el mensaje se dedica al Servicio Nacional del Consumidor. Ambas normas comienzan de la misma forma, con la descripción del SERNAC como institución:

“Artículo 57 (Ley N° 19.496). El Servicio Nacional del Consumidor será un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.”

La única diferencia que existe entre el artículo 51 del mensaje y el artículo citado de la ley, radica en la palabra “supervigilancia”. En el mensaje, se señala que SERNAC “se relaciona” con el presidente de la República, siendo finalmente una mera diferencia de redacción.

Se encargan de darle las características de descentralización y desconcentración territorial, además de darle personalidad jurídica y patrimonio propios.

Con el objetivo de seguir señalando diferencias entre las normas, es importante citar al artículo 52 del mensaje:

“Artículo 52 (mensaje). La aplicación en la esfera administrativa de las normas de la presente ley, a falta de competencia específica de otro órgano de la Administración del Estado, corresponderá al Servicio Nacional del Consumidor. El Servicio Nacional del Consumidor podrá solicitar a los organismos, servicios, instituciones y dependencias de la Administración del Estado, la colaboración necesaria en materia de sus respectivas competencias, para el debido cumplimiento de las normas contenidas en el presente cuerpo legal. Las entidades señaladas que, con ocasión del cumplimiento de las funciones propias de su competencia, tomen conocimiento de hechos que podrían constituir infracciones a la presente ley, darán cuenta de ellos al Servicio para su investigación y eventual denuncia.”

El artículo 52 del mensaje establecía competencias administrativas de carácter supletoria para SERNAC, al disponer que le correspondería a SERNAC la aplicación de las normas dispuestas en la ley en ausencia de otras competencias específicas.

Señalaba, una colaboración entre SERNAC y otros organismos para el debido cumplimiento del cuerpo legal.

Indicaba a los otros organismos e instituciones que resultaren competentes en la infracción de lo dispuesto en la ley, para que le den cuenta a SERNAC, que se encargaría de investigar y eventualmente, denunciar.

Este artículo del mensaje no tiene una contraparte en la ley. La norma, se encarga de, habiendo definido al Servicio Nacional del Consumidor, entregar un listado de funciones, que aparecen en el artículo 58 de la ley:

“Artículo 58 (Ley N° 19.496). El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada

y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

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;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de 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.

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.”

En la letra b) del artículo de la ley se habla de un proceso de licitación para aquellos análisis cuyo costo sea superior a 250 UTM, que hayan sido encargados por el Servicio a laboratorios o entidades especializadas. Dicho proceso de licitación no aparece en el mensaje.

En la letra e) que le encarga velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionada con la protección de los derechos de los consumidores no aparece en su artículo homólogo, que es el artículo 54, pero sí aparece una norma similar en el artículo 53. Siendo también una función del Servicio, el legislador opta finalmente por integrar dicho artículo a las otras funciones del Servicio para temas de organización y practicidad.

El último inciso del artículo también aparece en el mensaje en el artículo 53.

El mensaje contemplaba una letra inexistente en el artículo de la ley: la f), que establecía como función del SERNAC el “proporcionar asesoría a los consumidores y proveedores en materias de competencia del servicio”. Dicha función es

importante dentro de las funciones del Servicio, pero se enmarca dentro de la función general de información y educación, presentes en la letra a).

Ambos cuerpos legales continúan señalando que el director nacional del Servicio será jefe Superior del mismo y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

Finalizan ambos este título constituyendo el patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor:

“Artículo 60 (Ley N° 19.496). El patrimonio del Servicio Nacional del Consumidor estará formado por:

a) Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de la ex-Dirección de Industria y Comercio, que por Ley N° 18.959 pasó a denominarse Servicio Nacional del Consumidor;

b) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos de la Nación;

c) Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades;

d) El producto de la venta de las publicaciones que realice, cuyo valor será determinado por resolución de su director nacional;

e) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, siempre que provengan de personas o entidades sin fines de lucro y no regidas por esta ley, y

f) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio estarán exentas del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1.401 del Código Civil, así como de cualquier contribución o impuesto.”

Respecto al patrimonio del Servicio, la única diferencia entre ambos cuerpos legales se da en la letra d) del presente artículo. El mensaje, no contemplaba como parte del patrimonio al dinero producto de las ventas realizadas por el Servicio.

Finalmente, y terminando la comparación exhaustiva del mensaje y la primera promulgación de la Ley N° 19.496, se agrega un título final, compuesto de sólo un artículo y que establece que las multas a las que se refiere la ley son a beneficio fiscal.

“Artículo 61 (Ley N° 19496). - Las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal.”

Capítulo segundo: Primera gran reforma, análisis de la Ley N° 19.955

Con fecha 8 de septiembre de 2001, se emite por parte del presidente de la República de la época, don Ricardo Lagos Escobar, el mensaje que da inicio a la tramitación de la Ley N°19.955 que reforma la Ley N° 19.496 que protege los derechos del consumidor.

El ejecutivo alude a la necesidad de reformar, debido a que la norma en vigencia se hizo insuficiente, y lo propone en razón de los siguientes principios – objetivos:

- 1) Ampliar los espacios de protección de los consumidores
- 2) Crear mecanismos para que la relación de consumo funcione correctamente, dentro de la lógica de los incentivos en el mercado
- 3) Fortalecer el funcionamiento de la economía, fomentando una mayor transparencia en la información disponible y un adecuado equilibrio entre actores
- 4) Fomentar e incentivar mecanismos de autorregulación como solución de problemas actuales y futuros.
- 5) Otorgar mayores facilidades a los consumidores para expresarse.

De esta forma, el contenido de la reforma, que finalmente sería promulgada en el año 2004, se encontraría orientado hacia los objetivos ya expuestos, ampliando el ámbito de aplicación de la ley, extendiendo el sujeto activo a organizaciones y favoreciendo el desarrollo de procedimientos colectivos, además de fijar derechos que han aportado mucho a los intereses de los consumidores, como lo es, el derecho de retracto. Es importante dejar establecido, que la evidencia práctica de la aplicación del texto original de la Ley N° 19.496, demostró que el ejercicio de las acciones contravencionales por parte de los consumidores era muy limitado, lo que muchas veces implicaba que los proveedores alegaban la incompetencia para que los Juzgados de Policía Local pudieran conocer de actos de consumo, por no encontrarse dentro del ámbito de su competencia. Sin embargo, la falta de disposición expresa sobre el punto en cuestión, fue salvada por la jurisprudencia

reiterada de nuestros tribunales superiores, lo cual fue recogido por esta primera reforma en particular al extender el ámbito de competencia prácticamente a todos los actos y/o contratos de consumo con el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496.

La reforma está compuesta de un solo artículo, en el que se plantean una por una todas las modificaciones. Para facilitar la lectura y análisis, se agregarán las modificaciones pertinentes en cada artículo, con un cambio de letra que dejará en evidencia la intervención, separados por cada área en la que se dan los cambios.

Para efectos de facilitar el entendimiento de los cambios que esta reforma introduce en cada artículo, se han utilizado distintas letras y destaques que espero, de su lectura permitan entender fácilmente cada uno de ellos.

1. Reforma el ámbito de aplicación y nociones básicas

“Artículo 1 (artículo reformado por Ley N° 19.955). La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

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

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

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.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento."

Respecto al artículo 1, se plantean reformas a los conceptos de consumidor, que ahora también abarcará a los usuarios; proveedor, información comercial básica y publicidad. Respecto a los otros conceptos presentes en el artículo, estos son, anunciante, contrato de adhesión, promociones y oferta, no se sugirieron cambios.

El cambio en el inicio del concepto de consumidor, que ahora abarca al usuario, responde a una necesidad de ampliar el concepto más allá de las personas que pagan mediante un acto oneroso en la adquisición de determinado bien o servicio. Si bien, al mencionar que también serían consumidores quienes disfrutaran el bien como destinatario final, el legislador contemplaba esta diferencia en la ley original, era necesario un cambio en cuanto a la denominación del concepto.

Respecto a la exclusión de los profesionales que ejerzan su actividad en forma independiente, el legislador ha contemplado la idea de excluirlos como proveedores por el posible encarecimiento de los servicios entregados. A este respecto, se manifestó en la cámara de Diputados, *“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.”*⁴

Se introducen párrafos en el concepto de Información Comercial Básica. Así, el legislador extiende el concepto a los casos en los que el proveedor realice la venta de bienes en consignación, asegurando al consumidor el acceso a información sobre su situación financiera, atendiendo a la naturaleza de la modalidad de venta, que requiere entregar certezas; también se integran al concepto la información respecto de instructivos de uso, que en muchos casos son necesarios para la correcta actividad de consumo por parte del proveedor, y respecto a los términos de garantía, elevando así la relevancia y necesidad de que el proveedor sea claro y preciso en los términos de la misma.

Al concepto de publicidad se le integra el concepto de condiciones objetivas, que aparece en el artículo 28 y que se entenderán como parte del contrato.

⁴ MOLINA SANHUEZA, Darío, Tercer trámite constitucional, Cámara de Diputados. Biblioteca del Congreso Nacional, 12 de mayo de 2004.

"Artículo 2 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los 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 N° 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 estos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales."

Como puede apreciarse en el encabezado de este artículo, damos cuenta que, a través de la reforma, fue reemplazado por completo, el que se analiza a continuación:

- Anteriormente en la ley, no estaban los casos ordenados por letra. Sin embargo, respecto de la letra a), la ley señalaba que sólo quedarán sujetos a lo dispuesto en la presente ley, los actos que tuviesen el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Al eliminar la exclusividad a la que llama la palabra “sólo”, el legislador amplía dramáticamente el ámbito de aplicación.
- Se mantiene lo dispuesto en las letras b) y c) y se agregan los restantes d), e) y f). De esta forma, el ámbito de aplicación se extiende a la educación, a la salud y a la vivienda, entendiendo para esto que si bien, en estos casos mencionados podría no constituirse un acto mixto, quienes actúan de proveedores son agentes de mercado que entablan relación con sus consumidores y, por tanto, esta ampliación era muy necesaria.

"Artículo 2º bis (artículo integrado por Ley Nº 19.955). 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."

El artículo 2 bis, no existía hasta el momento de promulgarse esta reforma y establece excepciones a la aplicación de esta ley. Cabe decir, que, si bien no existía como tal, el texto del artículo 2 sí se hacía presente en la ley antes de la reforma, pero como un inciso adicional al antiguo artículo 2, por lo que finalmente el legislador

decide reestructurar el artículo, separándolo de las excepciones de la aplicación de la ley. Extendiendo el ámbito de aplicación de dicho cuerpo legal.

“Artículo 3 (artículo reformado por Ley N° 19.955). Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

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

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.”

A través de la Ley N° 19.955 se introducen cambios en las letras a) y e) de la ley.

Respecto de la letra a), la reforma incorpora una nómina al silencio, estableciendo, que, en ningún caso en los actos de consumo, el silencio podrá constituir una aceptación. De esta forma, se deja sin validez todas aquellas cláusulas en las que el consumidor, producto generalmente de una cláusula de silencio en un contrato de adhesión, quedara en un estado de indefensión por simplemente no haberse manifestado respecto de cierto contrato. Esta incorporación significó un gran avance en materia de defensa de los derechos del consumidor. Este derecho tiene incluso reconocimiento expreso por parte de la Excelentísima Corte Suprema, y que marcó un precedente fundamental para la expresión de la voluntad del consumidor, en todo acto y/o contrato de consumo, el silencio jamás constituirá voluntad del consumidor.

Respecto a la letra e), se toma en cuenta un cambio significativo, que la expansión de la responsabilidad del proveedor al ampliar este derecho de reparación e indemnización no sólo a la infracción a lo dispuesto en la ley, sino también, a el incumplimiento de las obligaciones contraídas a través del contrato.

2. Reforma a los derechos y deberes del consumidor

“Artículo 3 bis (artículo integrado por Ley N° 19.955). - 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 (artículo integrado por Ley N° 19.955).- 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.”

La reforma ordena agregar a continuación del artículo 3º, los artículos 3 bis y 3 ter.

Ambos artículos se encargan de establecer el derecho de retracto, institución que no se encontraba previamente en la ley. En el fondo, los dos artículos agregados cubren distintas situaciones en las que el derecho de retracto será válido, adquiriendo una especial notoriedad el artículo 3 ter, que lo lleva directamente al rubro de la educación, situación que se veía con la urgencia cada año de que los consumidores debían cumplir con ciertos plazos establecidos que lo forzaban a tomar decisiones apuradas y en ocasiones, con falta de información necesaria para poder satisfacer exitosamente el acto de consumo. De esta forma, los alumnos que

se disponían a la entrada a la educación superior, podrían cumplir de una forma más tranquila con los plazos establecidos para acceder a la entrada a alguna universidad perteneciente al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH) mientras se completaba su acceso a alguna institución privada, si así lo deseaba. A través de este artículo entonces, se da el plazo de 10 días al consumidor para ejercer su derecho a retracto.

El artículo 3 bis, cubre la situación en que el acto de consumo, dada su naturaleza, requiera de la aceptación del consumidor en el mismo acto; o para aquellos actos de consumo celebrados por medios electrónicos u otros que conllevaran comunicación a distancia, constituyendo así los primeros acercamientos a la celebración de actos de consumo por medios en línea, situación habitual al día de hoy y que se ha ido acrecentando con mucho mayor ímpetu en Chile y el mundo a partir de la situación de contingencia de salud ocasionada por el virus Sars-Covid19. Para estos casos, ya sea a través de una carta certificada enviada por el consumidor o bien a través de los mismos medios dispuestos por el proveedor en sus medios electrónicos, se le da al consumidor la oportunidad de retractarse, en un plazo de 10 días, contados desde la recepción del bien o de la prestación del servicio contratado.

3. Reforma a las Asociaciones de Consumidores

"Artículo 5 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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."

Este artículo también fue completamente reformado. A partir de esta reforma, se definen las Asociaciones de Consumidores. En la ley anterior en el artículo 5 sólo se establecía requisitos para su formación y disolución, además de encargar a otros artículos de la misma ley un marco de acción.

"Artículo 6 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). Las asociaciones de consumidores se registrarán 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."

El artículo 6, también cuyo contenido fue cambiado por completo, dispone que las asociaciones de consumidores se registrarán por lo dispuesto en la presente ley y, en forma supletoria, por el Decreto Ley N° 2.757 del Ministerio del trabajo.

Previamente en este mismo artículo se señalaba que en el caso en que a alguien le causaren perjuicios los estatutos de alguna asociación de consumidores, el caso debía llevarse a los Juzgados de Policía Local, quienes lo revisarían en un juicio sumario.

"Artículo 7 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). - 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. 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."

Este artículo se encarga de señalar las formas de disolución de las asociaciones de consumidores. Fue cambiado por completo, pero ambos tenían el mismo fondo.

La principal diferencia radica en que la ley, previamente, contemplaba la posibilidad de que una organización se disolviera a través de una escritura pública ante la autoridad que registró su existencia. En su inciso segundo, se señalaban también a la sentencia judicial y a la ley como formas de disolución, en un tenor similar a lo dispuesto por el primer inciso de este artículo.

El antiguo artículo 7 no contemplaba casos de demandas temerarias, pero de igual forma en otro apartado la ley señalaba sanciones para aquellos directores de asociaciones que realizaran demandas temerarias. De esta forma entonces, el legislador reorganiza y actualiza parte del contenido de la ley.

“Artículo 8 (artículo reformado por Ley N° 19.955). - Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;

b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y

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.”

La reforma, respecto al artículo 8, le agrega las letras e) y f). La presente en la letra e) es una función muy importante, pues reafirma la figura del procedimiento colectivo e incluso le otorgan posibilidad de participación en procedimientos de interés individual.

Por otra parte, la presente en la letra f), también es una función que eleva la importancia de las asociaciones de consumidores, pues les entrega un rol indirecto de fiscalización de la correcta prestación de servicios básicos en domicilios.

“Artículo 9 (artículo reformado por Ley N° 19.955). Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

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) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

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.”

La reforma ha afectado en este artículo a su letra a), agregando una excepción al desarrollo de actividades con fines de lucro. De esta forma, cuando sea para el desarrollo o recuperación de las actividades propias de protección a los intereses del consumidor, las organizaciones de consumidores podrían desarrollar alguna actividad lucrativa.

También se ha afectado el inciso final del artículo, con una aclaración que realiza el legislador, por cuanto la ley señalaba infracciones reiteradas “al artículo anterior”, por lo que se corrige y se señala “en el presente artículo”.

“Artículo 11 (artículo reformado por Ley N° 19.955). Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

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.”

Se reforma el artículo 11 agregando el tercer inciso, con el cual se hace énfasis en la responsabilidad de la que serán titulares los directores de las organizaciones de consumidores, estableciendo para ello solidaridad ante las multas y sanciones. Se

señala que este caso será para aquellos casos en que se interpongan demandas temerarias, sin el acuerdo previo de la asamblea.

"Artículo 11 bis (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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 8°.

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."

La reforma crea el artículo 11 bis, que les entrega el beneficio monetario de Fondos Concursables a las Asociaciones de Consumidores. Con esto, se busca incentivar la creación de asociaciones de consumidores que representen principalmente el interés colectivo de los consumidores, logrando así, entre otros, uno de los objetivos importantes de la figura del procedimiento colectivo: evitar la saturación de los tribunales que conozcan de acciones individuales y simultáneas a otras que tienen exactamente el mismo interés. Estos fondos estarán reglamentados y serán proporcionados por el Servicio Nacional del Consumidor y otras donaciones provenientes de instituciones sin fines de lucro.

Este fondo concursable fue muy importante en la época, llegando a incentivar la creación de organizaciones de tal manera, que, en el lapso de tiempo de 2 años contados desde la promulgación de la norma, se constituyeron 16 de éstas, a diferencia de las 2 existentes antes de la reforma.⁵

4. Reforma a las Obligaciones del Proveedor

"Artículo 12 A (artículo integrado por Ley N° 19.955). En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de

⁵ Servicio Nacional del Consumidor, "Se cumplen dos de las reformas a la ley del consumidor", [en línea] SERNAC en Internet, 14 de Julio 2006. <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-2644.html>>

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."

El artículo 12 A fue integrado a la ley a través de la reforma. A través de este artículo el legislador regula el acto de consumo que se da por mecanismos online y su inclusión es propia de la modernización de la norma. En el primer inciso se hace extensión de la misma norma a otras formas de realizar el acto de consumo a distancia, normando para estos efectos sobre el consentimiento, que no se entenderá formado si el consumidor no ha recibido los términos del contrato en algún formato almacenable o imprimible.

"Artículo 14 (artículo reformado por Ley N° 19.955) Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, 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.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto."

El artículo en cuestión, antes de ser reformado, señalaba que la información referida se debía entregar al consumidor, pero no hacía mención alguna respecto al momento en que la información debía llegar al consumidor. El legislador subsana

este problema y luego adapta el resto de la norma, ya que la información podía estar en los propios artículos, envoltorios o en las facturas, boletas o documentos respectivos, éstos últimos, de habitual entrega una vez que ya se ha realizado el acto de consumo. Por tanto, el legislador elimina de este artículo a boletas y facturas, agregando otros que entregan información en una fase más temprana, como lo son avisos o carteles en locales de atención al público.

5. Reforma a las Normas de equidad en las estipulaciones y cumplimiento de los contratos de adhesión

“Artículo 16 (artículo reformado por Ley N° 19.955). 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;

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;

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, y

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.

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.

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.”

La letra g) y el inciso final se agregaron a este artículo.

La letra f) señala el efecto que en la materia tendría la buena fe, aunque parece extraña la redacción de la norma, puesto que dispone que no producirán efecto las cláusulas o disposiciones que vayan contra las exigencias de la buena fe “atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos”. La buena fe está íntegramente relacionada con la voluntad, como uno de los elementos del acto jurídico y resulta extraño al menos, que el legislador pretenda aplicar parámetros de carácter objetivo a un principio que es subjetivo.

En el inciso final se hace énfasis en que, aun si en un contrato de adhesión se ha designado un árbitro, esto es sin perjuicio de que el consumidor pueda recusarlo o simplemente, llevar su caso ante los tribunales competentes.

“Artículo 16 A (artículo integrado por Ley N° 19.955). - 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 (artículo integrado por Ley N° 19.955). - 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.”

Tanto los artículos 16 A y 16 B fueron agregados por la reforma y se encargan de solucionar el conflicto que pueda surgir en los casos en que una cláusula del contrato no produzca efectos. Se señala que, salvo que la naturaleza del mismo contrato lo impida, se mantendrán las otras cláusulas del contrato vigente.

“Artículo 17 (artículo reformado por Ley N° 19.955). Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante, lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales. Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.”

El artículo 17 fue modificado ligeramente, gracias a la tendencia de disminuir el uso de la letra chica en los contratos de consumo, tendencia que fue reforzada por una campaña publicitaria en la época conocida como “*el fin de la letra chica*”. Establece que no sólo deberá ser legible lo dispuesto en un contrato de adhesión, sino también en un documento escrito no podrá tener un tamaño inferior a los 2,5mm., creando el legislador de esta forma una norma con criterio bastante objetivo.

6. Reforma a la Responsabilidad por incumplimiento.

“Artículo 21 (artículo reformado por Ley N° 19.955). El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

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.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

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.”

Al artículo 21 se le agregan los incisos segundo, tercero y cuarto. El inciso segundo se encarga de permitirle al consumidor que haya optado por la reparación del bien, el acudir indistintamente ante el vendedor, fabricante o importador, pudiendo incluso acudir a ellos en forma conjunta. Se prohíbe, además, una pésima conducta de muchos proveedores en Chile y que se mantiene aún a día de hoy, que es la derivación del reclamo.

El inciso segundo establece la responsabilidad solidaria por perjuicios al consumidor entre el proveedor que se haya encargado de la comercialización del producto y el importador. Llama mucho la atención que se excluyera al fabricante, pese a que tiene un grado de responsabilidad que aparece en el inciso anterior.

Se hace una pequeña modificación a los documentos con los que debe contar el consumidor al momento de hacer válida una garantía entregada por el proveedor, señalando ya no sólo a la factura de venta, sino también a la boleta, subsanando así de acuerdo a lo habitual en las operaciones de compraventa, en la que se suele entregar al consumidor una boleta y no una factura.

Se modifica también el inciso final, excluyendo el deber del consumidor de acreditar con la documentación respectiva la operación ante aquellos proveedores que tributen bajo el régimen de renta presunta, señalando que para estos casos el acto

o contrato podrá ser acreditado por todos los medios de prueba que se estimen pertinentes.

“Artículo 24 (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 19.955). Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

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.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

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.”

Este artículo fue modificado en su inciso segundo, estableciendo una multa general que no estaba previamente, ante la infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la misma ley, de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Se eleva además la multa que se encontraba establecida a los perjuicios que se pudiesen ocasionar a la salud, seguridad de la población o al medio ambiente, desde las 200 unidades tributarias mensuales como monto máximo, al nuevo límite que establece la reforma de 1000 unidades tributarias mensuales.

En el inciso final se amplían los criterios que puede tomar en cuenta el tribunal para definir el monto de las multas. Previamente la ley señalaba la cuantía de lo disputado y las facultades económicas del infractor, pero la reforma agrega además grado de negligencia del infractor, gravedad del daño causado y el riesgo al que se ven expuestos la víctima o la comunidad.

7. Reforma a las disposiciones especiales sobre Información y publicidad.

Para la reforma ha sido de mucho interés el realizar cambios importantes en el punto sobre información y publicidad, integrando para ello a la ley los artículos 28 A y 28 B, además de una actualización a la cada vez más común contratación a distancia a través de distintos medios electrónicos.

"Artículo 28 A (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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 (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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 comunicaciones quedará prohibido."

El artículo 28 A amplía la situación infraccional sobre anunciantes y proveedores que emitan publicidad que induzca a error o engaño no sólo a las cualidades del producto, sino también respecto a ciertas características sobre la identidad de las empresas, marcas, productos o nombres. Con esta norma, el legislador además regula en una pequeña parte el uso de distintivos que induzcan a error en los productos y que son propios del comercio de bienes comúnmente conocidos como "piratas".

El artículo 28 B regula sobre la publicidad que se haga mediante avisos en correo electrónico, llamadas telefónicas, fax y otros servicios de mensajería, amparando así a los consumidores, quienes podrán solicitar la suspensión de dichas insistencias en la actividad publicitaria.

"Artículo 32 (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 19.955). La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así

como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, en moneda de curso legal y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

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."

En el artículo 32, sólo se agregan las palabras "en moneda de curso legal" en el primer inciso. Se agrega además un segundo inciso, que refleja el deber de información por parte del proveedor cuando se trate de un contrato celebrado por medios electrónicos u otros a distancia.

8. Reforma a las normas especiales sobre Promociones y ofertas.

Una leve modificación se realiza en el artículo 35 con un propósito claramente aclaratorio.

"Artículo 35 (artículo reformado por Ley N° 19.955). En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

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

La reforma sólo ha agregado el último inciso, en el que se hace énfasis en que el depósito de las bases de una promoción u oferta no son hecho suficiente para cumplir con la obligación de información plasmada en el mismo artículo 35.

9. Reforma a las normas especiales sobre crédito al consumidor.

Muy contrario a la creciente actividad de crédito de la época, el legislador opta en este caso, por hacer modificaciones en lo que respecta a un solo artículo, aunque no por eso deja de ser una modificación de importancia a la que corresponde hacerle un análisis.

“Artículo 37 (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 19.955). - En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

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;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;

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

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.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b)“.

El artículo 37 de la ley fue reformado en varias partes, todas modificaciones necesarias en torno al creciente consumo de créditos entregados por instituciones

financieras, además de las modalidades de compra de bienes y servicios cuyo pago se haga en cuotas.

Partiendo por su letra a), se ha agregado que el precio al contado del bien deberá expresarse en condiciones al menos similares en cuanto a su tamaño, a la información sobre el monto de cada cuota. No era raro ver en la época anuncios de precios en los que se le daba preferencia al valor en cuotas, sobre el del precio total del bien, constituyéndose así en una mala praxis que tenía el objetivo de inducir en muchas ocasiones al consumidor a error.

Se señala que la tasa de interés deberá ser incluida en la boleta o comprobante de cada transacción, entregando una mayor información al consumidor respecto a la modalidad de compras en cuotas.

Respecto a la letra c), el legislador, previamente, hacía alusión a que se debía informar el monto de cualquier pago adicional que fuese “procedente cobrar”. Sin embargo, el legislador opta en la reforma por listar los gastos que deberán informarse y que sean distintos a la tasa de interés.

Se agrega la letra e), que dispone que será obligación del proveedor el informar el valor total del monto en cuotas a pagar.

La letra f), aparecía previamente en el artículo en la letra b), pero se modifica en su contenido, puesto que se señala que se deberá informar la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, señalando también el sistema de cálculo de gastos generados por cobranza extrajudicial, incluidos honorarios y otros de la misma naturaleza. Todo en objetivo de entregar una mayor transparencia y claridad al consumidor.

10.Reforma a las normas sobre materias especiales en prestación de servicios.

La Ley N° 19.955 solo modifica al artículo 41 en materia sobre prestación de servicios, sólo para modificar un plazo y agregar una referencia a otra modificación ya introducida por la misma.

“Artículo 41 (artículo reformado por Ley N° 19.955). El prestador de un servicio, incluido el servicio de reparación, estará obligado a señalar por escrito en la boleta, recibo u otro documento, el plazo por el cual se hace responsable del servicio o reparación.

En todo caso, el consumidor podrá reclamar del desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso dentro del plazo de treinta días hábiles, contado desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o, en su caso, se hubiere entregado el bien reparado. Si el tribunal estimare procedente el reclamo, dispondrá se preste nuevamente el servicio sin costo para el consumidor o, en su defecto, la devolución de lo pagado por éste al proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, quedará subsistente la acción del consumidor para obtener la reparación de los perjuicios sufridos.

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.”

La reforma extendió el plazo para que el consumidor pueda reclamar el desperfecto o daño ocasionado por un servicio deficiente a treinta días hábiles, un lapso de tiempo considerable si se tiene en cuenta que la ley originalmente sólo entregaba un tiempo de diez días hábiles. También se modifica su inciso final, pero sólo para efectos de redacción, puesto que el inciso final del artículo 21 se refiere a la misma información que previamente se singularizaba como “documentación respectiva”, salvando la modernización del mismo artículo también para estos efectos”.

11.Reforma a las disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios.

En este punto, la ley sólo hace reformas al artículo 45 y lo hace de una forma muy ligera.

“Artículo 45 (artículo reformado por Ley N° 19.955). 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 en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

El artículo 45 fue modificado muy levemente por la reforma. Sólo se especifica, respecto a los instructivos anexos, que éstos deberán estar en español, y se sube la multa en caso de incumplimiento de lo dispuesto en el mismo artículo, de hasta 200 unidades tributarias mensuales, a hasta 750 unidades tributarias mensuales. El artículo 45 se encuentra en el párrafo 5 sobre Disposiciones relativas a la seguridad de los productos y servicios.

12. Reforma al procedimiento en materia de protección de los derechos del consumidor e integra el Procedimiento de interés colectivo o difuso.

A continuación, la ley ordena la sustitución completa del Título IV de la ley, que señalaba “Del procedimiento a que da lugar la aplicación de la ley”. A contar de la promulgación de la reforma, el Título IV pasará a denominarse “Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso” y será la principal novedad en la ley. Está compuesto de 2 párrafos, el primero de ellos que se denomina como “normas generales” y que contendrá al artículo 50, que detallará el procedimiento segmentándolo en las letras A y G; y el párrafo segundo, que se denomina “Del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores” y estará compuesto por los artículos 51 a 54, teniendo todos distintas normas separadas por letras.

“Artículo 50 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”

Se parte señalando los objetivos de la ley. Se señala así que el incumplimiento dará lugar a diversas sanciones al proveedor.

Luego se hace la distinción entre las acciones de interés individual, colectivo y difuso, señalando que, en el caso del interés colectivo, sus acciones se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados con un proveedor por un vínculo contractual. El legislador no distingue en este apartado si los consumidores se encontrarán ligados con el mismo proveedor, situación que llama al menos la atención; se señala a las acciones de interés difuso como aquellas que promueven la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores.

“Artículo 50 A (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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.”

En la ley original este artículo tenía un homólogo en el artículo 50, que señalaba como tribunal competente al Juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato o en el del lugar en que se hubiese cometido la infracción o se hubiese comenzado su ejecución. El legislador lo expande en el artículo 50 A, señalando que será a elección del consumidor.

Se extiende hasta el caso de los contratos celebrados por medios electrónicos, facilitando las cosas al consumidor y disponiendo que, en estos casos, será competente aquel juez de policía local de la comuna en la que resida el consumidor.

“Artículo 50 B (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

Se señala en este artículo que el procedimiento podrá comenzar tanto por demanda, denuncia o querella, según corresponda. En la ley original sólo se contemplaba la demanda como forma de iniciar el procedimiento, lo que aparecía previamente en el artículo 51.

“Artículo 50 C (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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."

En este artículo se entregan requisitos que deberá cumplir la demanda, denuncia o querrela y se añade además que no se requerirá patrocinio de abogado habilitado, situación contraria a lo que se disponía originalmente en la ley en su artículo 51, que señalaba expresamente en su primer inciso, que la demanda *"deberá presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado"*.

El legislador en este artículo opta por señalar inmediatamente a la persona que representará al proveedor para los efectos de esta ley, quedando en tal papel quien ejerce la dirección o administración del proveedor.

"Artículo 50 D (artículo integrado por Ley N° 19.955). Si la demandada fuera una persona jurídica, la demanda se notificará al representante legal de esta 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."

En este artículo el legislador dispone a quien se debe dirigir la demanda y establece la obligación para el proveedor de exhibir en un lugar abierto y accesible para el público en el establecimiento de comercio, la individualización completa de quien ejerza el cargo de jefe de local.

"Artículo 50 E (artículo integrado por Ley N° 19.955). Cuando la denuncia, querrela 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 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."

En la ley original, parte del contenido de este artículo, que trata a la demanda temeraria, se encontraba en el artículo 55, y sólo indicaba que, siendo una demanda declarada como temeraria, los responsables serían sancionados con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, las que podrán ser dobladas en caso de reincidencia. En la reforma, se plantea una sanción similar, refiriéndose al artículo 24.

Sin embargo, se agrega el caso de la acción de interés colectivo o difuso en su mención al artículo 51, caso en que la multa puede ascender hasta las 200 UTM, sin perjuicio de las responsabilidades civil solidaria y penal que puedan acontecer, siendo la responsabilidad penal una omisión en la ley original en este caso.

“Artículo 50 F (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

A través de este artículo, el legislador le otorga al tribunal facultades de fiscalización respecto de ciertos bienes sobre los cuales el juez tomara conocimiento de su peligrosidad. Se le otorga la posibilidad de requisar y, de no ser posible, de ordenar las pericias que acrediten el estado, calidad y posibilidad de causar daño. En la ley previo a ser reformada, el juez contaba con una facultad similar en su artículo 49 inciso 2º, pero que se limitaba al retiro de productos y ordenar el decomiso cuando lo estimare pertinente atendiendo a la peligrosidad del bien.

“Artículo 50 G (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

A través de este artículo, se establece que en los casos cuya cuantía sea muy baja, el procedimiento será de única instancia, impidiendo la apelación de la misma. Esta

es una reforma muy importante, puesto que les facilita a los consumidores el acceso a sus derechos sin tener que estar esperando por procesos que pueden llegar a alargarse por una cuantía muy baja.

“Artículo 51 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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 N° 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.”

Con este artículo, el legislador comienza a regular el procedimiento colectivo o difuso para la defensa de los derechos de los consumidores.

Parte por señalar en el inciso primero, que el procedimiento de estas características se sujetará a lo dispuesto sobre el procedimiento sumario, con algunas excepciones que aparecen en los artículos 681, 684 y 685 del antiguo Código de Procedimiento Civil, que se refieren al procedimiento sumario que continúa como ordinario y al caso de la rebeldía del demandado y como se recibe la causa a prueba.

Se señala en forma explícita que las pruebas que se rindan se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica, característica del proceso que se mantiene a día de hoy y que tiene su origen en el deseo del legislador por tener un mayor balance, en cuanto en muchas ocasiones tiene una ventaja manifiesta al momento de recopilar medios de prueba.

Se indican las formas en que el procedimiento colectivo o difuso comienza procesalmente. También se señala que, una vez comenzado el procedimiento, deberá notificarse al demandado o a SERNAC en aquellos casos cuya admisibilidad se encuentren pendientes.

Se añade la presencia del procurador común, que será nombrado por los legitimados activos, a orden del juez que estime que las actuaciones de los abogados estén entorpeciendo el curso del juicio.

Incluso ya habiendo partido el proceso, se puede unir en forma lata cualquier otro consumidor que se considere afectado.

Cuando la acción se haya entablado por SERNAC, no será necesario el acreditar la representación de determinado grupo de consumidores.

Se prohíbe expresamente la dualidad de acciones en la que puede incurrir el consumidor, que, encontrándose dentro de un procedimiento colectivo, decida entablar una acción de interés individual ante el Juez de Policía Local que fuese competente.

En el caso en que proceda un recurso de apelación, la causa ingresará en tabla en forma extraordinaria al día siguiente del ingreso del recurso en la respectiva Corte de Apelaciones.

“Artículo 52 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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 prueba 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 inadmisibile, 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.”

A través de este artículo se legisla sobre los criterios que deberá tener en cuenta el juez al momento de decidir la admisibilidad de la acción.

De entre lo dispuesto en esta norma, llama particularmente la atención la letra d) por dos motivos. Primero, porque señala que debe haber un número potencial de afectados que justifiquen los costos y la necesidad procesal o económica del caso. Si bien, hay razones para entender que se regule sobre el tema, no se entregan mayores criterios respecto de los cuáles se puede entender que determinados casos no califiquen para ser objeto del procedimiento colectivo.

Más adelante, en la misma letra d), se manifiesta que, sin importar el número de afectados, no calificarán para ser objeto del procedimiento aquellos casos en que producto de la naturaleza del producto o bien, o por su fabricación, se contemple de antemano un porcentaje de fallas. Tampoco se considerará si el proveedor prueba que ha mantenido procesos de revisión de calidad y de atención a reclamos, reparación y devolución de dinero.

“Artículo 53 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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."

El artículo 53 establece la obligación directa al demandante de publicar en medios de circulación nacional en al menos dos avisos, dentro de 10 días. La norma, además, da ciertos requisitos que deberán cumplir estas comunicaciones. Este aviso les entrega la carga a otros consumidores para poder unirse al procedimiento y no en cambio iniciar acciones de interés individual. El aviso le da la opción al consumidor también, de hacer reserva de acciones, protegiéndose así de los resultados del proceso.

“Artículo 53 A (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

Se le entrega al juez la facultad de administrar el grupo de consumidores en distintos sub grupos en la medida que se le hiciese necesario.

“Artículo 53 B (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

En este artículo se tratan el llamado a conciliación y al avenimiento. Lo destacable es que, aun desistiendo el actor, se dará traslado a SERNAC para que se haga parte, pudiendo persistir este incluso habiendo cesado los intereses de los consumidores en el caso.

“Artículo 53 C (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

A través del presente artículo, el legislador dispone los requisitos que deberá cumplir la sentencia emanada por el tribunal. En el caso de procedimiento colectivo, no existe una situación en la que se resuelva en única instancia el asunto y explícitamente señala que procederá el recurso de apelación en ambos efectos.

“Artículo 54 (artículo reemplazado por Ley N° 19.955). 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.”

El artículo 54 señala una de las características más destacadas del procedimiento colectivo. Señala que los efectos de la sentencia ejecutoriada que declaren responsabilidad de los proveedores demandados, producirán sus efectos erga omnes. Así, se beneficia a todos los consumidores afectados y no solamente a quienes hubieren participado del proceso, con la salvedad de quienes solicitaron reserva de acciones.

Se dispone, que en el caso en que se haya rechazado la demanda, cualquier legitimario podrá interponer ante el mismo tribunal una nueva acción, dentro del término de prescripción, el que se entenderá suspendido por todo el tiempo en que se haya realizado el juicio colectivo, siempre que tenga nuevos antecedentes o circunstancias. Sin duda alguna esto constituye un gran beneficio para los consumidores.

“Artículo 54 A (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

No hay mucho que agregar en el análisis del presente artículo. Es un listado de requisitos que deberán cumplir los avisos realizados por el secretario del tribunal, asegurándose el legislador que se entreguen suficientes canales de información al recurrir a SERNAC u otras instituciones para que los consumidores puedan obtener información y guía.

“Artículo 54 B (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

Al igual que en procedimiento de interés individual, los consumidores podrán concurrir con patrocinio de abogado o personalmente. También pueden actuar a través del procurador común.

“Artículo 54 C (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

El legislador le entrega otro efecto a la sentencia, que es la de servir de plena prueba de la infracción en un juicio en que algún consumidor interesado realice una reserva de acciones respecto de la responsabilidad civil que persiga en un juicio distinto, el que deberá realizar con patrocinio de abogado. Esto en ningún caso discutirá nuevamente los hechos, sino que es para el sólo seguimiento indemnizatorio.

“Artículo 54 D (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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 (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

El procedimiento de interés colectivo trata principalmente de establecer la infracción por parte del proveedor. Una vez que esta infracción ya ha sido sentenciada por el tribunal, se da un plazo para que aparezcan todos los interesados y, siguiendo el principio de bilateralidad de la audiencia, se da el mismo término al demandado para que cuestione la calidad de miembro del grupo de consumidores. En caso que haya cuestionamiento, el juez podrá fijar al respecto puntos de prueba y un término probatorio que se regirá según las reglas de los incidentes.

“Artículo 54 F (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

Con este artículo el legislador vela tanto por el interés del consumidor como por la salud económica del proveedor que se vea afectado por la sentencia. El legislador entiende que para que el proveedor pueda responder en forma efectiva a los consumidores es necesario salvaguardar la integridad económica del proveedor afectado. Así, podrá el tribunal decretar formas de pago e incluso alguna forma alternativa de cumplimiento. Se protege, además, de un eventual recurso que pueda poner algún consumidor que sufra agravio ante estas facilidades de pago que se otorguen al proveedor, prohibiéndolo expresamente en su inciso final.

“Artículo 54 G (artículo integrado por Ley N° 19.955). 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.”

El procurador común tiene la función ejecutiva cuando el demandado no cumpla la sentencia. Se establecen reglas genéricas en cuanto a que el pago que corresponda a cada consumidor en este caso se hará a prorrata de los derechos declarados en la sentencia. Se indica además que el procedimiento que realice el procurador común se hará en una sola instancia.

13. Reforma al Servicio Nacional del Consumidor

La siguiente y última modificación introducida por la reforma se da en el título V sobre el Servicio Nacional del Consumidor. En el artículo 58 el legislador se encarga de dar un detalle de las funciones que tendrá el Servicio, las que han sido revisadas y expandidas en la reforma. De esta forma, en la letra c), el artículo se concuerda con lo dispuesto en el DL 211 de 1973 sobre Libre Competencia

“Artículo 58 (artículo reformado por Ley N° 19.955). El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas

que digan relación con el consumidor; difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

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. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atender contra lo establecido en el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo,

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

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"

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 1º 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 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."

"Artículo 58 bis (artículo integrado por Ley N° 19.955). - 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."

Se sustituye la letra e), que hablaba sobre la función de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, que fue trasladada a la letra g)

La nueva letra e), señala el deber de llevar registro público de lo referido en el art. 58 bis, esto es, de las copias autorizadas de sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias de la presente ley, y de las interlocutorias que se encuentren ejecutoriadas que traten sobre competencia en la materia.

A través de la letra f), se reorganiza la ley y se dispone el proceso de mediación de SERNAC entre el consumidor y proveedor, que comienza por un reclamo interpuesto por el consumidor y que culmina con la respuesta y solución voluntaria propuesta por el proveedor, si la hubiere

Como ya se mencionó previamente, la letra g) contiene el deber de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley, pero el legislador se extiende en este deber e indica que SERNAC en el ejercicio del mismo podrá denunciar los posibles incumplimientos a lo dispuesto en la ley y a hacerse parte en otros procesos que se lleven a cabo en tribunales y que representen la defensa de intereses de los consumidores.

El SERNAC podrá además exigir informes y antecedentes relacionados con la información básica comercial de distintos bienes y servicios.

Capítulo tercero: Ley N° 20.555 y la introducción de SERNAC financiero.

La siguiente gran reforma se da varios años después, en 2011. Previamente, hubo otras reformas pequeñas que tenían como principal objeto el mantener actualizada la ley, en especial respecto al procedimiento aplicable a los procedimientos de interés colectivo o difuso de los consumidores; y para dejarla al alcance de empresas de menor tamaño, pero ninguna tuvo la importancia que tuvo la Ley N° 20.555, cuyo principal objetivo era dotar al Servicio Nacional del Consumidor de diversas atribuciones financieras, debido a una evidente asimetría entre las partes al momento de revisar el acto de consumo en productos o servicios financieros. Gran parte de esta reforma y de la nueva fuerza que obtiene el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra en la mayor cantidad de información que deberán entregarle los distintos agentes de mercado que participan habitualmente en actos de consumo. Así, también se fortalecerán otras funciones de SERNAC, que tendrá la capacidad de entregar una mayor información a los consumidores, más clara, ser capaz también de elaborar informes y estudios más eficaces en esta labor.

Más allá de la notable especificación de las normas reformadas, dirigidas al mercado financiero, también podemos encontrar gran aplicabilidad en otros mercados que también presentan un gran desequilibrio entre las partes, debido al formato de contrato de adhesión, que afecta también a los rubros de telecomunicaciones y transporte de pasajeros. Esto debido a que, entre 2009, SERNAC recibió un 27% de sus reclamos, provenientes de servicios financieros y seguros, mientras que el 26% provenían del sector de telecomunicaciones, concentrando así un 53% de los reclamos totales.⁶ De ahí la necesidad de esta reforma.

La manifestación de esta reforma se da, principalmente, a través de los artículos 17, 17 A – L, que tratan en el fondo sobre una reglamentación bastante detallada sobre los contratos de adhesión; y de la introducción del nuevo Título V, que gran parte de

⁶ PIÑERA ECHEÑIQUE, Sebastián, Mensaje. Historia de la Ley 19.496, 30 de Julio de 2010

su contenido radica en la nueva figura de Sello SERNAC, certificación otorgada por el Servicio a aquellas instituciones que cumplieran con un determinado proceso de certificación cuya vigilancia queda en manos de SERNAC pero que, como veremos más adelante, al tener un carácter de voluntario, no pudo llegar a tener la relevancia práctica que el legislador pretendió al momento de su creación. Muy importante, también es el artículo 3º, que se ve reformado para agregar una serie de derechos particulares para el consumidor de productos y servicios financieros.

Es imposible dejar de mencionar que esta reforma implicó por primera vez una regulación profunda respecto de uno de los mercados más complejos para el consumidor como lo es el mercado financiero, de allí que el Estado vía legislación especial y aplicando el principio de asimetría, procedió a establecer una serie de derechos para los consumidores financieros, obligaciones especiales con dos principios esenciales y rectores como son la simplicidad y transparencia, respecto de toda la información y condiciones relacionadas con todos los productos financieros de dicho mercado y aún más, obligado a realizar a los proveedores, el denominado proceso de adecuación de los contratos vigentes a la época.

1. Derechos del consumidor de productos y servicios financieros.

La Ley Nº 20.555 modifica sustancialmente los derechos del consumidor a través de nuevo contenido en el artículo 3º

“Artículo 3 (artículo reformado por Ley Nº 20.955). - Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

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

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.”

La Ley N° 20.555 reforma el listado de derechos y deberes del consumidor, añadiendo un inciso dedicado exclusivamente a los consumidores de productos financieros. Cabe destacar el cambio en el tenor del artículo, que en su inciso primero señalaba un listado de derechos y también de deberes del consumidor, mientras que el segundo inciso no señala al consumidor deber alguno.

Las letras a) y b) especifican el deber previo que tienen los proveedores de entregar información al consumidor previo a la celebración del acto de consumo. El legislador, a través de la letra a) se encarga de hacer específica la información que se debe entregar al consumidor respecto al costo total del producto y las razones objetivas por las cuales se llegue a rechazar el mismo a determinado consumidor; La letra b), en cambio se refiere a la información pública que se entregue de determinado producto financiero.

A pesar de que se entiende de la naturaleza de estas operaciones, el legislador opta por señalar en forma específica que deberá hacerse una oportuna liberación de las garantías que se hayan debido constituir para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cuando éstas se hayan extinguido. Llama particularmente la atención que, al día de hoy, en muchas ocasiones, no es extraño encontrarse con distintas garantías aún vigentes al revisar ciertos títulos en el registro Conservador de Bienes Raíces, garantías que eran accesorias al cumplimiento de obligaciones vencidas o cumplidas y que la institución no retira sino a requerimiento expreso del interesado, situación que si bien, en la mayor parte de los casos se cumple, no en todos casos es realmente oportuna.

2. Actualización de la norma respecto a la administración de las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.

Si bien se establece una reforma, esta es muy sutil, consistiendo sólo en la eliminación a una referencia a otra norma de la misma ley.

“Artículo 10 (artículo reformado por Ley N° 20.955). No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra;

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena;

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas”

En el artículo 10, se elimina la referencia al artículo 55, por ésta cambiar su contenido. Hasta la reforma, el mismo trataba sobre la denuncia temeraria, sin embargo, esta reforma trata en el mismo artículo a la figura del Sello SERNAC, de la que se hablará un poco más adelante.

3. Nueva y extensa reglamentación respecto a los actos de consumo que se llevan a cabo mediante contratos de adhesión.

Luego, la reforma trata directamente al artículo 17, agregando una serie de artículos referentes a los contratos de adhesión, que era realmente necesaria atendiendo a la creciente celebración de contratos de este tipo y que a la fecha y en la actualidad constituían la base de las operaciones de crédito y de contratos de consumo con proveedores de servicios de telecomunicaciones y otros, cuya regulación eran el objetivo principal de esta reforma. Así, se agregan a continuación del artículo 17, doce disposiciones más, todos relacionados con la misma materia dentro de la ley.

“Artículo 17 A (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.”

El legislador se encarga de regular la relación que se da entre proveedor y consumidor al momento de realizarse los cobros de los bienes y servicios cuyas condiciones provengan de un contrato de adhesión. Señala que cada cobro de entregar información de cada cobro, ajuste, cargo, tarifas y comisiones, permitiéndole al consumidor verificar que cada uno de ellos haya sido según se haya establecido en el contrato, lo que resulta de toda lógica siendo una expresión de la transparencia de la información para con el consumidor.

“Artículo 17 B (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones,

costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros.

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor.

c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente.

d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.

e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios.

f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley.

g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.

Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia."

A través del presente artículo el legislador señala los requisitos que deberán cumplir los contratos de adhesión de productos financieras, sin existir diferencias en el caso

que hayan sido configurados por bancos, establecimientos comerciales, seguros, cooperativas de ahorro y, en general, cualquier persona natural o jurídica que actúe como proveedora del mismo giro. Todo esto con el propósito de mejorar la transparencia, promover la simplicidad y, en el fondo, lograr con mayor eficacia la entrega de información al consumidor acerca del producto sobre el que recae el contrato de adhesión. De esta forma, el legislador establece un símil a la información comercial básica definida en la misma ley y que atendiendo a la misma definición, es difícil de aplicar al contrato de esta naturaleza.

Se menciona por primera vez en la ley, en la letra f) de este artículo al sello SERNAC, herramienta creada con el objeto de “certificar ante los consumidores que determinados contratos se encuentran ajustados a la ley, que la empresa cuenta con un sistema expedito de atención de reclamos y que si el consumidor no queda conforme, podrá recurrir a un mediador o árbitro.”⁷ Sin embargo, como se analizará más adelante, contar con este sello es una característica sometida a la voluntad de los proveedores que finalmente no lo solicitaron y pasa a tener el carácter de letra muerta.

Mucha importancia tiene lo relativo a lo dispuesto en la letra g), el primer caso de interés colectivo en favor de SERNAC, caratulado como SERNAC con Cencosud, en la cual se condenó la existencia de mandatos en blanco, mala praxis habitual en contratos de adhesión en la época previa a esta ley y que llevó a la situación de muchos consumidores a la aceptación tácita de mandatos que tenían el carácter de irrevocable para aceptar letras de cambio, suscripción de pagarés y reconocimiento de deudas por parte de un consumidor que se ha mantenido en silencio, pero cuyo silencio tenía cláusulas que le daban valor. No sólo se logró un fallo en favor de los consumidores afectados, sino también dio un gran impulso a varias de las normas contenidas en la reforma, entre ellas, la presente letra g) del artículo 17 B y el inciso final del mismo artículo que señala que los datos expuestos deberán ser “directamente verificables por el consumidor”.

⁷ Servicio Nacional del Consumidor. [en línea] <<https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-27770.html>>

“Artículo 17 C (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros. ”

Ya desde la reforma de 2004 se veían por parte del legislador normas cuyo objetivo era la clarificación o simplificación de la entrega de información, estableciendo visibilidad de las cláusulas y disponiendo incluso de normativas sobre el tamaño de la letra cuando estas aparecían en contratos impresos en papel. La disposición del artículo 17 C es otra encaminada a la guía y orientación del consumidor, entregándole el rápido acceso a las cláusulas principales del contrato al momento de cotizar un producto o servicio financiero y facilitando su comparación con otros productos competidores similares en el mercado.

Artículo 17 D (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

Los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores estarán obligados a entregar, dentro del plazo de diez días hábiles, a los consumidores que así lo soliciten, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos que tuvieran contratados con dicha entidad.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico. Extinguidas totalmente las obligaciones caucionadas con hipotecas, el proveedor del crédito procederá a otorgar la escritura de cancelación de la o las hipotecas, dentro del plazo de quince días hábiles.

Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.

Se señala en el inciso segundo, que los proveedores no podrán cobrar ni efectuar cambios en precios con ocasión de renovar, restituir o reponer el soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. Más allá de la expresa mención que se hace a los proveedores de productos o servicios financieros, esta norma también se dirige contra aquellos proveedores de servicios básicos y de telecomunicaciones que en la época realizaban cargos o cobros por mantenciones o cambio de aparatos necesarios para la mantención del servicio en cuestión. Se señala también que en ningún caso podrán disponer de la suspensión del determinado servicio en el caso en que el consumidor no acceda a los cambios dispuestos por el proveedor.

También mucha importancia tiene los incisos tercero y cuarto del presente artículo, que señala que los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su mera voluntad, habiéndose extinguido las obligaciones con el proveedor relacionadas al producto contratado. Esto debido a

que, en muchas ocasiones, el proveedor impedía o castigaba el pago total del crédito con el objeto de no perder los intereses devengados de la operación pactada.

“Artículo 17 E (artículo integrado por Ley N° 20.955). El consumidor afectado podrá solicitar la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones que infrinjan el artículo 17 B. Esta nulidad podrá declararse por el juez en caso de que el contrato pueda subsistir con las restantes cláusulas o, en su defecto, el juez podrá ordenar la adecuación de las cláusulas correspondientes, sin perjuicio de la indemnización que pudiere determinar a favor del consumidor.

Esta nulidad sólo podrá invocarse por el consumidor afectado, de manera que el proveedor no podrá invocarla para eximirse o retardar el cumplimiento parcial o total de las obligaciones que le imponen los respectivos contratos a favor del consumidor.”

A través de la norma establecida en el artículo 17 E, el legislador pretende la protección de aquellos consumidores que ya se encuentran relacionados con proveedores a través de un contrato de adhesión, al momento de la dictación de esta reforma. Así, quienes ya se encuentran afectados, podrán solicitar ante un juez, que se declaren nulas las cláusulas contrarias a estas disposiciones y, de ser necesario, podrán también solicitar la adecuación del resto de las cláusulas a la ley N° 20.555.

“Artículo 17 F (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de servicios o productos financieros y de seguros al público en general, no podrán enviar productos o contratos representativos de ellos que no hayan sido solicitados, al domicilio o lugar de trabajo del consumidor.”

Hasta esta reforma, era común que distintas familias a lo largo de Chile recibieran en su correo una tarjeta ya emitida a nombre de alguno de sus integrantes, así como una copia de un contrato de la misma, sin haber sido solicitada esta previamente en ninguna forma. La práctica se extendía a distintos proveedores, incluidas casas comerciales y proveedores de seguros. De esta forma, se presionaba al consumidor a acceder a dicho producto sin contar con la debida información del mismo. Si bien no existía una obligación del consumidor de aceptarla, sí se inducía a la aceptación apresurada del producto. Por tanto, el legislador prohíbe dicha práctica a través del artículo 17 F.

“Artículo 17 G (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.”

A través de este artículo el legislador reafirma el deber de información al exigir el informe de la carga anual equivalente también en las acciones de carácter publicitario; y busca también, que los proveedores de productos o servicios financieros mantengan por un período razonable la oferta que le hacen a sus consumidores al realizar una cotización.

“Artículo 17 H (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuentos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados.”

Fue muy controversial en la época, la contratación obligada de determinados seguros que eran anexados a la contratación de otro producto financiero, generalmente con modalidades de pago a crédito. Por lo tanto, el legislador prohíbe la actividad ya sea cuando se le impone al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, o lo prohíbe al no disponer dicho producto o servicio financiero de forma separada o en condiciones discriminatorias.

También el legislador se encarga de aquellos casos en los que el proveedor ofrecía determinado producto o servicio a condición de que fuera pagado con un medio de pago exclusivo y administrado por ellos mismos. En la práctica, se puede sólo limitar a determinados descuentos o beneficios adicionales.

“Artículo 17 I (artículo integrado por Ley N° 20.955). Cuando el consumidor haya otorgado un mandato, una autorización o cualquier otro acto jurídico para que se pague automáticamente el todo o parte del saldo de su cuenta, su crédito o su tarjeta de crédito, podrá dejar sin efecto dicho mandato, autorización o acto jurídico en cualquier tiempo, sin más formalidades que aquellas que haya debido cumplir para otorgar el acto jurídico que está revocando.

En todo caso, la revocación sólo surtirá efecto a contar del período subsiguiente de pago o abono que corresponda en la obligación concernida.

La inexecución de la revocación informada al proveedor del producto o servicio dará lugar a la indemnización de todos los perjuicios y hará presumir la infracción a este artículo.

En ningún caso será eximente de la responsabilidad del proveedor la circunstancia de que la revocación deba ser ejecutada por un tercero.”

A través de este artículo el legislador se encarga de aquellos consumidores que ya tienen un mandato vigente, dándole la instancia de ponerle fin en cualquier tiempo y valiéndose solamente las mismas formalidades por las que fue concedido dicho mandato.

“Artículo 17 J (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de productos o servicios financieros deberán elaborar y disponer, para cada persona natural que se obliga como avalista o como fiador o codeudor solidario de un consumidor, un documento o ficha explicativa sobre el rol de avalista, fiador o codeudor solidario, según sea el caso, que deberá ser firmado por ella. Este folleto deberá explicar en forma simple:

a) Los deberes y responsabilidades en que está incurriendo el avalista, fiador o codeudor solidario, según corresponda, incluyendo el monto que debería pagar.

b) Los medios de cobranza que se utilizarán para requerirle el pago, en su caso.

c) Los fundamentos y las consecuencias de las autorizaciones o mandatos que otorgue a la entidad financiera.”

Mediante el artículo 17 J, se pretende que cada aval, fiador o codeudor solidario de un consumidor entienda a cabalidad la situación y las obligaciones que de ella devengan, disponiendo que para cada uno exista un documento o ficha explicativa.

“Artículo 17 K (artículo integrado por Ley N° 20.955). El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.”

“Artículo 17 L (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores de servicios o productos financieros que entreguen la información que se exige en esta ley de manera que induzca a error al consumidor o mediante publicidad engañosa, sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto, serán sancionados con las multas previstas en el artículo 24 en sus respectivos casos, sin perjuicio de las indemnizaciones que pueda determinar el juez competente de acuerdo a la presente ley.”

A través de los artículos 17 K y 17 L, el legislador dispone sanciones a los proveedores que infrinjan lo normado en los artículos 17 B a 17 J; y también, sobre aquellos que cumplan con la entrega de información, pero lo hagan en forma tendenciosa, con el objetivo de inducir a confusión o engaño a los consumidores.

4. Reformas en cuanto a la responsabilidad por incumplimiento.

“Artículo 26 (artículo reformado por Ley N° 20.955). Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.

Las sanciones impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria.”

La reforma agrega el inciso segundo y contempla así en cuanto a los plazos de prescripción de la acción del consumidor, una situación en la que se suspenden los mismos en cuanto el consumidor reaccione ya sea ante el mismo proveedor o ante SERNAC. Esto ha sido muy importante, ya que se premia a la debida diligencia del consumidor que se ha visto afectado por una conducta contraria a los derechos del consumidor por parte del proveedor, previniendo así los efectos de la demora mal intencionada en la respuesta a sus reclamos por parte del proveedor.

5. Actualiza la norma sobre publicidad y avisos, a la venta en sitios de internet.

“Artículo 30 (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios.

Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios de Internet en que

los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.”

El legislador actualiza la norma a las crecientes operaciones de consumo a través de medios electrónicos y que son promocionadas en sitios de internet, modificando de esa forma el inciso cuarto del presente artículo.

6. Se integra la figura del Sello SERNAC y se regulan los servicios de atención al cliente y los sistemas de solución de controversias.

Luego de los artículos ya expuestos, la reforma se encarga de dedicar un título V, a continuación del artículo 54 G, denominado “del Sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del sistema de solución de controversias”. El nuevo título V entonces, estará compuesto por los artículos 55, 55 A – 55D, 56, 56 A – H. El viejo título V, quedará como título VI.

“Artículo 55 (artículo reemplazado por Ley N° 20.955). El Servicio Nacional del Consumidor deberá otorgar un sello SERNAC a los contratos de adhesión de bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y otros proveedores de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, cuando dichas entidades lo soliciten y demuestren cumplir con las siguientes condiciones:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor constate que todos los contratos de adhesión que ofrezcan y que se señalan en el inciso siguiente se ajustan a esta ley y a las disposiciones reglamentarias expedidas conforme a ella;

2.- Que cuenten con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores, y

3.- Que permitan al consumidor recurrir a un mediador o a un árbitro financiero que resuelva las controversias, quejas o reclamaciones, en el caso de que considere que el servicio de

atención al cliente no ha respondido satisfactoriamente sus consultas o reclamos por cualquier producto o servicio financiero del proveedor que se otorgue en virtud de un contrato de adhesión de los señalados en el inciso siguiente.

Los proveedores de productos y servicios financieros que deseen obtener el sello SERNAC deberán someter a la revisión del Servicio Nacional del Consumidor todos los contratos de adhesión que ofrezcan, relativos a los siguientes productos y servicios financieros:

1.- Tarjetas de crédito y de débito.

2.- Cuentas corrientes, cuentas vista y líneas de crédito.

3.- Cuentas de ahorro.

4.- Créditos hipotecarios.

5.- Créditos de consumo.

6.- Condiciones generales y condiciones particulares de los contratos colectivos de seguros de desgravamen, cesantía, incendio y sismo, asociados a los productos y servicios financieros indicados en los números anteriores, sea que se encuentren o no sujetos al régimen de depósito de modelos de pólizas, conforme a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° del Decreto con fuerza de Ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda.

7.- Los demás productos y servicios financieros de características similares a los enumerados precedentemente que señale el reglamento.”

El legislador integra a la ley una de las principales novedades de la reforma, que en el tiempo ha terminado siendo una particularidad, puesto que, hasta la fecha, no ha sido una herramienta debidamente utilizada en el cuidado de los derechos de los consumidores.

En el primer inciso, se establece su entrega como una obligación para el Servicio Nacional del Consumidor a cualquier producto o servicio financiero que cumpla con las condiciones mencionadas en el mismo artículo y que haya solicitado por su respectivo proveedor en forma voluntaria. Gran importancia tuvo finalmente el aspecto de voluntariedad que se le dio al Sello SERNAC, puesto que muy pocas instituciones decidieron dar los pasos necesarios para solicitar el mencionado Sello. A Septiembre de 2012, ninguna institución financiera ni bancaria había comenzado

el proceso para postular al Sello SERNAC⁸ y para Noviembre de 2014, a más de 3 años de haberse promulgado la Ley N° 20.555, el ex presidente de la asociación de Bancos, don Jorge Awad señalaba *“desde el primer día dijimos que había un problema si una empresa lo perdía”, al mismo tiempo, aludiendo a que, en caso de pérdida o rechazo, se podía generar “una señal desastrosa” y “afectar la estabilidad del sistema financiero”.*⁹

Al día de hoy el interés por el Sello SERNAC como herramienta de transparencia sigue estando sin uso, por lo que se ha intentado en numerosas ocasiones cambiar la voluntariedad de la solicitud¹⁰, por un requisito obligatorio para poder ofrecer productos financieros, sin embargo, no se ha podido llegar a un acuerdo en el procedimiento legislativo, y con lo cual queda en evidencia que dicho sello sólo quedo como una anécdota en la ley.

“Artículo 55 A (artículo integrado por Ley N° 20.955). El Servicio Nacional del Consumidor tendrá sesenta días para pronunciarse sobre una solicitud de otorgamiento de sello SERNAC, contados desde la fecha de recepción del o los contratos respectivos, en la forma que determine dicho Servicio mediante resolución exenta.

Excepcionalmente, y previa solicitud fundada del Servicio Nacional del Consumidor, el ministro de Economía, Fomento y Turismo, mediante resolución exenta, podrá extender este plazo hasta por ciento ochenta días adicionales, si el número de contratos sometidos a su consideración excede la capacidad de revisión detallada del referido Servicio.

Si el Servicio Nacional del Consumidor no se pronuncia en el plazo indicado en el inciso primero o, en su caso, dentro del plazo extendido conforme al inciso anterior, el o los contratos sometidos a su conocimiento contarán con sello SERNAC por el solo ministerio de la ley.”

⁸ TAPIA, Pablo. “¿Por qué los bancos no adhieren al Sello SERNAC a más de un mes de promulgarse?”. [en línea] Diario La Segunda en Internet. 7 de septiembre, 2012. <<http://www.lasegunda.com/Noticias/Economia/2012/09/779230/por-que-los-bancos-no-adhieren-al-sello-sernac-a-mas-de-un-mes-de-promulgarseZ>>

⁹ CORREA, Paula. “Sello SERNAC: Un fraude comunicacional”. [en línea] Diario U DE CHILE en Internet. 13 de noviembre de 2014. <<https://radio.uchile.cl/2014/11/13/sello-sernac-un-fraude-comunicacional/>>

¹⁰Sin autor. “Proponen que Sello SERNAC sea obligatorio en contratos con bancos. [en línea] Diario Financiero en Internet. 5 de abril de 2018, <<https://www.df.cl/mercados/mercados-en-accion/proponen-que-sello-sernac-sea-obligatorio-en-contratos-con-bancos>>

Claramente lo dispuesto en el artículo 55 A, se hace en atención a expectativas del legislador que estuvieron muy lejanas a la situación real del Sello SERNAC. Se establece un plazo, de 60 días, extensible a solicitud del Servicio por otros 180 días adicionales para el caso en que el Servicio no tuviese la capacidad administrativa para revisar contratos. Con todo lo anterior, si el Servicio no se pronunciara en los plazos ya expuestos, se le entregará el sello SERNAC al contrato sujeto a su revisión por el sólo ministerio de la ley. Con lo ya expuesto anteriormente en cuanto a las solicitudes del Sello, este artículo no ha tenido la aplicación que se planteaba.

“Artículo 55 B (artículo integrado por Ley N° 20.955). El proveedor que tenga contratos con sello SERNAC y ofrezca a los consumidores la contratación de un producto o servicio financiero de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55 mediante un nuevo contrato de adhesión, deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor para que éste verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho artículo.

El proveedor de productos y servicios financieros que modifique un contrato de adhesión con sello SERNAC deberá someterlo previamente al Servicio Nacional del Consumidor, para que éste constate, dentro del plazo indicado en el inciso primero del artículo anterior, que las modificaciones cumplen las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 55, en caso de que quisiera mantener el sello SERNAC.”

El presente artículo obliga a los proveedores que ya tengan el Sello SERNAC, a seguir suscribiendo sus nuevos contratos de adhesión a la supervigilancia del Servicio Nacional del Consumidor. Esta fue una de las razones por la que varios proveedores, una vez promulgada la reforma en análisis, se abstuvieron de postular a la certificación que entregaba el Sello SERNAC, por cuanto el mismo implicaba e implica demostrar que los productos financieros del mercado chileno se sujetan a parámetros de calidad que miran proteger al consumidor financiero.

Esta supervigilancia de los contratos también alcanza a aquellos contratos ya suscritos pero que se vean modificados por el proveedor, por lo que se puede concluir, que el Sello SERNAC se presenta como una certificación a determinados productos y contratos financieros, pero que se extiende en verdad a una supervigilancia a la entidad misma que provea servicios de este tipo a los consumidores.

“Artículo 55 C (artículo integrado por Ley N° 20.955). El sello SERNAC se podrá revocar mediante resolución exenta del director del Servicio Nacional del Consumidor.

La pérdida o revocación del sello SERNAC se deberá fundar en que por causas imputables al proveedor de productos o servicios financieros se ha infringido alguna de las condiciones previstas en este Título; en que se han dictado sentencias definitivas ejecutoriadas que declaren la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de adhesión relativo a productos o servicios financieros de los enumerados en el inciso segundo del artículo 55, según lo dispuesto en el artículo 17 E; en que se le han aplicado multas por infracciones a lo dispuesto en esta ley en relación con los productos o servicios financieros ofrecidos a través de un contrato con sello SERNAC; en que se le han aplicado multas por organismos fiscalizadores con facultades sancionadoras respecto de infracciones previstas en leyes especiales; en el número y naturaleza de reclamos de los consumidores contra la aplicación de los referidos productos o servicios; o, finalmente, en que el proveedor, sea persona natural o jurídica, o alguno de sus administradores, ha sido formalizado por un delito que afecta a un colectivo de consumidores. El reglamento previsto en el número 4 del inciso segundo del artículo 62 establecerá parámetros objetivos, cuantificables y proporcionales al tamaño de los proveedores y el número de sus clientes sujetos a contratos con sello SERNAC que permitan determinar la procedencia de las causales señaladas.

La resolución del director del Servicio Nacional del Consumidor que niegue el otorgamiento del sello SERNAC o que lo revoque, será reclamable ante el ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al proveedor. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

La resolución que ordene la pérdida o revocación, obligará al proveedor a suspender inmediatamente toda publicidad relacionada con el sello y toda distribución de sus contratos con referencias gráficas o escritas al sello, según lo dispuesto en el reglamento.”

El artículo 55 C señala causales por las cuales el director del Servicio podría revocar el Sello SERNAC.

Señala también en su inciso segundo, que la resolución podrá ser revisada a petición del proveedor afectado, ante el ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La resolución que ordene la revocación, se extenderá también a toda publicidad que diga relación con lo mismo.

“Artículo 55 D (artículo integrado por Ley N° 20.955). - Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero sin sello SERNAC

como si lo tuviere, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta mil unidades tributarias mensuales.

La reincidencia será sancionada con el doble de la multa aplicada. En el caso de este artículo no regirá el límite temporal de un año establecido en el inciso tercero del artículo 24 para calificar la reincidencia.”

Respecto a este artículo, podemos decir que más allá de la poca aceptación que ha tenido el Sello SERNAC entre las instituciones que pueden postular, sí se han dado situaciones respecto de las cuales distintos proveedores han usado slogans o frases en sus publicidades o avisos que han sido considerados como inductivos a error o engaño respecto al Sello SERNAC. Sin decir específicamente que poseen el sello SERNAC, La Polar, Banco de Crédito de Inversiones, Consorcio, Coopeuch y Caja de Compensación Los Héroes usaron frases como “Nuestro contrato está ajustado 100% al SERNAC financiero” o “cumplimos con la regulación de SERNAC Financiero”, situaciones que fueron catalogadas por el mismo Servicio como *mal uso de SERNAC Financiero*.¹¹ Práctica que debemos considerar totalmente contrario al principio de buena fe que debe existir siempre por parte de todos los intervinientes dentro del mercado financiero.

“Artículo 56 (artículo reemplazado por Ley N° 20.955). El servicio de atención al cliente requerido para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 2 del inciso primero del artículo 55 será organizado por los proveedores indicados en este Título, en forma exclusiva o conjunta, y será gratuito para el consumidor que haya suscrito un contrato de adhesión de los señalados en el inciso segundo del artículo 55, con un proveedor que cuente con el sello SERNAC.

El servicio de atención al cliente deberá responder fundadamente los reclamos de los consumidores, en el plazo de diez días hábiles contado desde su presentación. Esta respuesta se comunicará al consumidor por escrito o mediante cualquier medio físico o tecnológico y se enviará copia de ella al Servicio Nacional del Consumidor.

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo señalado en la respuesta del servicio de atención al cliente en el plazo de cinco días hábiles, contado desde la comunicación al consumidor.

En caso de incumplimiento de las obligaciones indicadas en los dos incisos anteriores, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar al proveedor ante el juez de policía local

¹¹ Servicio Nacional del Consumidor. [en línea] <<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-6712.html>>

competente, para que, si procediere, se le sancione con una multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio del derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento de las obligaciones referidas.”

Si bien en su inciso primero esta norma se limita a aquellos proveedores que cuenten con Sello SERNAC, sí entrega las bases de lo que el Servicio y el legislador consideran como un sistema de atención al cliente óptimo.

El Servicio al cliente debe dar respuestas en un plazo de 10 días hábiles y debe además dar cumplimiento a lo que indiquen en la respuesta al consumidor en un plazo de 5 días hábiles. El legislador planteaba plazos rigurosos de solución de problemas al cliente, todos en forma voluntaria, derivado del hecho de que el sello no es obligatorio en el ofrecimiento de productos y servicios financieros.

“Artículo 56 A (artículo integrado por Ley N° 20.955). El mediador y el árbitro financiero requeridos para dar cumplimiento a la condición dispuesta en el número 3 del inciso primero del artículo 55, sólo podrán intervenir en una controversia, queja o reclamación presentada por un consumidor que no se conforme con la respuesta del servicio de atención al cliente y que no hubiere ejercido las acciones que le confiere esta ley ante el tribunal competente.

El mediador y el árbitro financiero deberán estar inscritos en una nómina elaborada por el Servicio Nacional del Consumidor, que deberá mantenerse actualizada y disponible en su sitio web. Esta nómina deberá dividirse regionalmente, especificando las comunas y oficinas en las que cada mediador y árbitro financiero estará disponible para realizar su función.

La inscripción del mediador y del árbitro financiero durará cinco años y para su renovación deberá acreditar que mantiene los requisitos previstos en este Título.

El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, será elegido de la nómina señalada en el inciso segundo, por el proveedor y el consumidor de común acuerdo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la controversia, queja o reclamación del consumidor respecto de la respuesta del Servicio de Atención al Cliente. En caso de que no haya acuerdo o venza el plazo indicado sin que se haya producido la elección de común acuerdo, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor para que éste lo designe, dentro de los miembros inscritos en la nómina a que se refiere el inciso segundo de este artículo, mediante un sistema automático que permita repartir equitativamente la carga de trabajo de los mediadores y árbitros financieros inscritos en la nómina.

Los recursos para el pago de los honorarios del mediador y del árbitro financiero serán de cargo de los proveedores, quienes ingresarán, de conformidad a lo que señale el reglamento,

semestralmente su cuota respectiva al Servicio Nacional del Consumidor, la que corresponderá a los honorarios de los mediadores y de los árbitros financieros que hayan conocido reclamos respecto de ese proveedor durante el semestre inmediatamente anterior.

Los servicios del mediador y del árbitro financiero serán gratuitos para el consumidor y sus honorarios serán pagados semestralmente por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a un arancel fijado por resolución exenta del ministro de Economía, Fomento y Turismo, el que podrá establecer honorarios diferentes para mediaciones y arbitrajes, según el tipo de servicios o productos financieros.”

Esta es la primera de una serie de normas dirigidas a la solución de controversias.

La Ley N° 20.555 señala la posibilidad que tendrán los consumidores para designar un mediador o árbitro, el que será gratuito y actuará solo cuando, habiendo atendido el servicio de atención al cliente, su respuesta no deje conforme al consumidor. También señala plazos de duración en el cargo, forma de elección y también su régimen de financiamiento.

Resulta cuando menos particular que la nómina de mediadores y árbitros sea confeccionada por SERNAC, debido a que lo hará teniendo siempre presente los intereses de los consumidores, por lo que podría generarse una situación de parcialidad previa que podría ser considerada como contraria a la naturaleza del arbitraje.

La mediación a la que se hace referencia en este título tiene pocas diferencias respecto del proceso de mediación que puede iniciar el mismo Servicio Nacional del Consumidor ante el proveedor, ya que este dirigirá el reclamo del consumidor ante el Proveedor, generalmente ya habiendo agotado las instancias de atención al cliente.

“Artículo 56 B. (artículo integrado por Ley N° 20.955) Para integrar la nómina indicada en el artículo anterior, los postulantes a mediadores deberán acreditar al Servicio Nacional del Consumidor que poseen título profesional de una carrera de a lo menos ocho semestres de duración, otorgado por un establecimiento de educación superior reconocido por el Estado, y experiencia no inferior a dos años en materias financieras, contables o jurídicas. Además, no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

Los postulantes a árbitros financieros deberán poseer el título de abogado, acreditar cinco años de experiencia profesional y no podrán tener relaciones de dependencia o subordinación o de asesoría, con alguno de los proveedores señalados en este Título, ni haber sido condenados por delito que merezca pena aflictiva.

El reglamento establecerá los plazos que deberán cumplir los interesados, así como la forma de presentación y los medios que éstos deberán utilizar para acreditar las circunstancias enumeradas en este artículo, y los antecedentes que con tal fin deban acompañar a las solicitudes de inscripción.

Los mediadores y los árbitros financieros deberán informar al Servicio Nacional del Consumidor cualquier cambio o modificación de los antecedentes o condiciones que permitieron su incorporación a la nómina. El modo y periodicidad en que deberán informar estas modificaciones serán establecidos en el reglamento.

La resolución que inscribe a un mediador o a un árbitro financiero en la nómina podrá revocarse cuando aquél incurra en alguna de las siguientes causales:

- 1.- Pérdida sobreviniente de los requisitos señalados en este artículo.*
- 2.- Incumplimiento reiterado de la obligación establecida en el inciso primero del artículo 56 F, de notificar al consumidor, al proveedor y al Servicio Nacional del Consumidor sus mediaciones o sentencias definitivas, según corresponda, dentro del plazo que se señala.*
- 3.- Incumplimiento de la obligación de inhabilitarse establecida en el inciso quinto del artículo 56 C.*

Sin perjuicio de lo anterior, el director nacional del Servicio Nacional del Consumidor podrá suspender al mediador o al árbitro financiero que haya sido formalizado por un delito que merezca pena aflictiva, y mientras no se dicte sentencia definitiva.

El director del Servicio Nacional del Consumidor deberá inscribir al solicitante que cumpla con los requisitos de inscripción mediante resolución fundada exenta. La resolución que rechace o la que revoque la inscripción serán reclamables ante el ministro de Economía, Fomento y Turismo, en el plazo de diez días hábiles, contado desde su notificación al postulante, mediador o árbitro financiero, en su caso. La reclamación deberá resolverse en el plazo de quince días hábiles desde su interposición.

El procedimiento de inscripción, el de revocación y el recurso de reclamación se sujetarán a la Ley N° 19.880 en lo no previsto en este artículo.

En todo caso, el postulante a quien se le hubiere rechazado la inscripción, y el mediador o el árbitro financiero a quienes se les hubiere revocado su inscripción, podrán ejercer las acciones jurisdiccionales que estimen procedentes.”

El legislador en este artículo da una serie de requisitos que deberán cumplir quienes ostenten cargo de mediador o árbitro financiero. Se señalan además algunas causales por las cuales se puede revocar el cargo.

“Artículo 56 C (artículo integrado por Ley N° 20.955). El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.

2.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente.

3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

En todo caso, no será aplicable al árbitro financiero la prohibición del artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales de someter a conocimiento de un árbitro las causas de policía local, siempre que se funden en una controversia, queja o reclamación de las señaladas en el número 3 del inciso primero del artículo 55, pero el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciar la infracción ante el juez de policía local competente, quien podrá aplicarle al proveedor la multa que correspondiere según la naturaleza de la infracción.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales. El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo.”

El artículo 56 C, principalmente entrega a mediadores y árbitros financieros su margen de acción. Se encarga de hacer una distinción entre ellos, señalando diferencias en cuanto a la cuantía de los casos que tratarán, estableciendo la

separación en las 100 Unidades de Fomento. De esta forma, serán materia del mediador aquellas causas cuya cuantía sea inferior a las 100 UF, mientras que serán materia del árbitro financiero aquellas que tengan una cuantía superior a las 100 UF. También se encarga de establecer expresamente aquellos casos en los que no podrán intervenir, aun cumpliéndose los requisitos para que puedan actuar.

“Artículo 56 D (artículo integrado por Ley N° 20.955). El consumidor que no hubiere aceptado la respuesta del servicio de atención al cliente, podrá solicitar la designación de un mediador o de un árbitro financiero ante este servicio, para lo cual formulará su controversia, queja o reclamación por escrito o por cualquier medio tecnológico apto para dar fe de su presentación y que permita su reproducción. El servicio de atención al cliente la comunicará inmediatamente al proveedor, dejando constancia escrita de la comunicación y de su fecha, para que acuerde con el consumidor dentro del plazo señalado en el inciso cuarto del artículo 56 A, el mediador o el árbitro financiero que asumirá la función, según corresponda. De no haber acuerdo en el plazo referido, el consumidor podrá requerir directamente al Servicio Nacional del Consumidor para que proceda a su designación.

La mediación deberá concluir dentro de los treinta días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento por parte del mediador y, en su caso, la propuesta de acuerdo aceptada por las partes deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles contado desde la suscripción por ambas partes del documento que dé cuenta de las condiciones del acuerdo y de su fecha, el que deberá otorgarse ante un funcionario del Servicio Nacional del Consumidor que se encuentre investido de la calidad de ministro de fe, conforme al artículo 58 bis de esta ley, o ante el oficial del Registro Civil correspondiente al domicilio del consumidor.

Transcurrido el plazo indicado sin que las partes hubieren aceptado la propuesta de acuerdo, el consumidor podrá ejercer las acciones que le confiere la ley ante el juez competente o solicitar al Servicio Nacional del Consumidor que se designe a un árbitro financiero dentro del plazo previsto en el inciso cuarto del artículo 56 A.

Sin perjuicio de las alternativas del consumidor señaladas en el inciso anterior, si al término del plazo en que debe concluir la mediación el mediador no hubiere formulado una propuesta de acuerdo a las partes, el consumidor podrá requerir al Servicio Nacional del Consumidor que lo reemplace por otro mediador que figure en la nómina, y dicho Servicio podrá eliminarlo de ésta mediante resolución fundada exenta.”

En su primer inciso, el artículo 56 D, le entrega al consumidor la posibilidad de recurrir ante un mediador o árbitro financiero, para los casos en que su solicitud haya sido rechazada o no satisfactoria para el interés del consumidor.

En el caso de la mediación, se señalan plazos para llegar a un acuerdo y para ejecutar el mismo. Si no se llega a acuerdo, el consumidor puede acudir al SERNAC o juez competente y solicitar en cambio a un árbitro financiero.

“Artículo 56 E (artículo integrado por Ley N° 20.955). El árbitro financiero se sujetará a las reglas aplicables a los árbitros de derecho con facultades de arbitrador en cuanto al procedimiento, el que se deberá iniciar necesariamente con una audiencia que se celebrará con ambas partes dentro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de su designación. En esta audiencia, el árbitro financiero dará lectura a la reclamación o queja del consumidor, a la respuesta del servicio de atención al cliente y a la propuesta del mediador, si correspondiere; escuchará de inmediato y sin más trámite a las partes que asistan y recibirá los documentos que éstas acompañen, otorgando un plazo mínimo de tres días hábiles para que hagan presentes sus observaciones. La citación a esta audiencia y las resoluciones del árbitro financiero se notificarán por correo electrónico o carta certificada según acuerden las partes, debiendo dar cuenta de las actuaciones realizadas y de su fecha.

El consumidor podrá comparecer personalmente ante el árbitro financiero, pero éste podrá ordenar, en cualquier momento, la intervención de abogado o de un apoderado habilitado para intervenir en juicio, en caso que lo considere indispensable para garantizar el derecho a defensa del consumidor.

El árbitro financiero dictará sentencia definitiva dentro de los noventa días hábiles siguientes a la aceptación del cargo. Transcurrido el plazo indicado sin que hubiere dictado su sentencia definitiva, el Servicio Nacional del Consumidor deberá reemplazarlo por otro árbitro financiero y podrá eliminarlo de la nómina mediante resolución fundada exenta.

Toda sentencia definitiva que acoja la controversia, queja o reclamación del consumidor deberá condenar al proveedor a pagar las costas del arbitraje, determinando los honorarios del abogado o del apoderado habilitado del consumidor según el arancel del Colegio de Abogados de Chile. En cambio, sólo la sentencia definitiva que rechace la controversia, queja o reclamación por haberse acogido la excepción de cosa juzgada interpuesta por el proveedor, podrá condenar al consumidor a pagar los honorarios del árbitro financiero establecidos en el arancel señalado en el inciso sexto del artículo 56 A.

En contra de la sentencia interlocutoria que ponga término al juicio o haga imposible su continuación, y de la sentencia definitiva, sólo procederá el recurso de apelación, el que

deberá interponerse al árbitro financiero para ante la Corte de Apelaciones competente, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia que se apela.

Presentado el recurso, el árbitro financiero enviará los antecedentes a la Corte de Apelaciones dentro del plazo de cinco días hábiles para que ésta se pronuncie sobre su admisibilidad.

No será aplicable a este recurso lo dispuesto en los artículos 200, 202 y 211 del Código de Procedimiento Civil y sólo procederá su vista en cuenta.

No procederá el recurso de casación en el procedimiento a que se refiere este artículo.

Si no se interpusiere el recurso señalado en contra de la sentencia definitiva o éste fuere rechazado, dicha sentencia deberá cumplirse en el plazo de quince días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo para interponer el recurso o desde la notificación de la sentencia que lo rechaza, según corresponda.”

La norma expuesta da muchas reglas en cuanto a los efectos de lo realizado por el árbitro financiero en el ejercicio del cargo.

Entrega las características de la audiencia que se lleve a cabo ante el árbitro, señalando que se escuchará inmediatamente a las partes y también aceptará los documentos que estas acompañen, otorgando un plazo bastante conciso de 3 días para que se hagan las observaciones.

Interesante es que la resolución que cite a las partes a la audiencia podrá ser tanto por correo certificado como por correo electrónico, según acuerdo por las partes, facilitando mucho el trámite al consumidor y no obligándolo a asumir los costos que conllevan las notificaciones tradicionales de los procedimientos de justicia en Chile.

Entrega también normas especiales respecto a las costas del arbitraje, designando que en cada caso en que las pretensiones del consumidor se acojan, serán de cargo del proveedor; por otra parte, señala que en el caso en que no se acoja lo pretendido por el consumidor debido a la excepción de cosa juzgada, las costas del arbitraje deberán ser de cargo del consumidor. Con todo, el pago del arbitraje queda en manos del consumidor sólo para esta causal. Señala que ante Sentencia Definitiva o interlocutoria que haga imposible seguir el procedimiento, sólo procederá el recurso de apelación, dejándose expresamente la casación excluida del

procedimiento. Se indica además que del recurso ejercido sólo procederá su vista en cuenta.

Así las cosas, es de manifiesto que el legislador puso muchos esfuerzos en la figura del arbitraje financiero como una forma de solución de controversias que favorezca en cuanto a la forma al consumidor, estableciendo normas sobre notificación simplificadas, costas generalmente favorables, plazos rápidos y audiencias concisas, que permiten hablar de un procedimiento inusualmente concentrado, situación que favorece al consumidor, quien generalmente no tiene la misma capacidad que el proveedor para esperar los resultados de un procedimiento lento y obstaculizado.

“Artículo 56 F (artículo integrado por Ley N° 20.955). El mediador y el árbitro financiero notificarán la propuesta de acuerdo o la sentencia, según corresponda, al consumidor, al proveedor a través de su servicio de atención al cliente y al Servicio Nacional del Consumidor, en el plazo de tres días hábiles, contado desde su adopción.

La notificación de la propuesta de acuerdo del mediador y la sentencia del árbitro financiero, según corresponda, se efectuará por correo electrónico o por carta certificada enviada al domicilio indicado en el reclamo, a elección del consumidor expresada en el documento en que formule su controversia, queja o reclamación. La notificación se entenderá efectuada a contar del tercer día hábil siguiente al de su envío. El mediador o el árbitro financiero, según corresponda, deberán dejar constancia en los antecedentes del reclamo de la fecha de envío de la notificación, mediante copia del correo electrónico o del certificado correspondiente en caso que se efectúe mediante carta certificada.

Adicionalmente, el mediador o el árbitro financiero, según corresponda, enviará por correo electrónico, al consumidor que lo solicite, todos los antecedentes que forman parte de su reclamo.”

El legislador extiende las facilidades de la notificación de la resolución que cita a audiencia a las partes, también a la figura del mediador, en cuanto al acuerdo y también a la sentencia respectivamente, pudiendo darse éstas a través de correo certificado o correo electrónico.

“Artículo 56 G (artículo integrado por Ley N° 20.955). Los servicios de atención al cliente deberán comunicar a los administradores de los proveedores señalados en este Título y, en el caso de proveedores constituidos como sociedades anónimas, a su directorio, al menos

trimestralmente, una cuenta sobre los reclamos recibidos, los acuerdos suscritos por las partes en las mediaciones efectuadas y las sentencias definitivas de los árbitros financieros que les hayan sido notificadas."

La ley obliga a los servicios de atención al cliente a que le comuniquen a los administradores y otras autoridades de relevancia para el caso, un detalle sobre reclamos, acuerdos y sentencias. Con esto, el legislador se antepone a justificación de que quienes resulten responsables se justifiquen en no tener conocimiento de la situación de la empresa proveedora de servicios financieros.

"Artículo 56 H (artículo integrado por Ley N° 20.955). En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente para que se le sancione con una multa de hasta setecientos cincuenta unidades tributarias mensuales. Además, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurridos tres meses desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda."

El artículo 56 H contempla la posibilidad de que el proveedor, aun existiendo acuerdo o sentencia definitiva en su contra, no cumpla con lo dispuesto en esas resoluciones, estableciendo en estos casos un procedimiento que queda en manos de SERNAC y que puede conllevar multas de hasta 750 UTM. Esto sin afectar que el consumidor pueda, por su parte denunciar el incumplimiento.

7. Reformas a las funciones del Servicio Nacional del Consumidor.

Además de la integración del Sello SERNAC, uno de los principales objetivos que tiene esta reforma fue un cambio en el rol del Servicio Nacional del Consumidor, para orientarle a una entrega de funciones más amplia.

"Artículo 58 (artículo reformado por Ley N° 20.955). El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas

que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor, especialmente sobre sus derechos y obligaciones en relación con servicios financieros, garantías y derecho a retracto, entre otras materias;

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. En todo caso el Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra;

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;

d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo, y

e) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de 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.

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web

un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

El artículo 58 se encarga de detallar las funciones del Servicio Nacional del Consumidor y uno de los principales objetivos de la reforma es, precisamente, el aumentar las capacidades y funciones del SERNAC. En este sentido, llama mucho la atención que, más allá de haberse agregado varios incisos a este artículo, no se agregaron como letras, por lo que, en rigor, al menos de este artículo, se puede tomar cuenta que SERNAC tiene las mismas funciones que tenía previas a la reforma, pero con distinta profundidad

Previamente el último artículo, cuyo homólogo es el primero de los ingresados por la reforma, trataba la misma materia, pero con la reforma, se determinó un plazo a la entrega de información exigida por el Servicio.

El resto del artículo regula el procedimiento de exigir la entrega de antecedentes y señala sanciones para aquellos proveedores que no cumplan con dicha exigencia

“Artículo 58 bis (artículo reformado por Ley N° 20.955). - 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.

Asimismo, los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones.”

El artículo 58 bis sólo ha sido reformado agregando otro inciso, que señala la obligación que tienen los organismos fiscalizadores con origen en otras normas especiales, deberán también remitir copia de sus resoluciones a SERNAC.

“Artículo 59 (artículo reformado por Ley N° 20.955). El director nacional será el jefe Superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial.

En conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con fuerza de Ley N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el director nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio.”

Este artículo fue modificado en su último inciso, señalando que además tendrá facultades para establecer la organización interna, así como las funciones que correspondan a cada una de las unidades y funcionarios del Servicio.

“Artículo 59 bis (artículo integrado por Ley N° 20.955). El director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que investirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo del Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala Única de Sueldos.

En las regiones en que el grado 6° o inferior sólo corresponda al director regional, podrá investirse como ministro de fe a un funcionario que detente un grado 8° o superior en su defecto.

Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignent en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva.

Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.

En caso de que cualquier funcionario dotado del carácter de ministro de fe deje constancia de hechos que resultaren ser falsos o inexactos, el afectado podrá denunciar el hecho al superior jerárquico de dicho funcionario, el que iniciará la investigación que corresponda de acuerdo al Estatuto Administrativo y, en caso de comprobarse la conducta descrita, se considerará que contraviene el principio de probidad administrativa, a efectos de su sanción en conformidad a la ley."

El artículo 59 bis no existía y fue agregado por la Ley N° 20.555. Se encarga de entregarle al director nacional del Servicio, la función de poder determinar entre sus funcionarios, a ministros de fe. Esta calidad de ministro de fe estará limitada a los directivos y profesionales que se encuentren preparados para ello y en ningún caso podrán tener un grado inferior al 6° en la Escala única de sueldos.

El artículo señala que los hechos certificados o establecidos por los ministros de fe constituirán presunción legal.

8. Encargo de dictar reglamentos al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

"Artículo 62 (artículo integrado por Ley N° 20.955). - El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará uno o más reglamentos para regular las disposiciones de esta ley. Tratándose de materias regidas por leyes especiales, el reglamento correspondiente llevará, además, la firma del ministro del respectivo sector.

En el ejercicio de esta facultad, se dictarán, a lo menos, los siguientes reglamentos:

- 1. Sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.*
- 2. Sobre información al consumidor de créditos hipotecarios.*
- 3. Sobre información al consumidor de créditos de consumo.*

4. Sobre la organización y funcionamiento para la constatación de las condiciones de otorgamiento, mantención y revocación del sello SERNAC por el Servicio Nacional del Consumidor, incluyendo las normas necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias.

Los proveedores que deban modificar los contratos de adhesión suscritos con antelación a la entrada en vigencia de los reglamentos señalados en este artículo, para adecuarlos a las disposiciones de éstos, en aquellas materias que no afecten la esencia de los derechos adquiridos bajo el régimen legal anterior, deberán, a su costa, enviar por cualquier medio físico o tecnológico a los consumidores un anexo que detalle las modificaciones, en un plazo que no exceda de noventa días contado desde la publicación de dichos reglamentos, o de su modificación, en su caso.”

Este artículo tampoco existía previo a esta reforma. A través de él se le entrega al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la carga de dictar reglamentos que sean necesarios para la aplicación y regulación de la ley.

Señala que deberá dictar al menos 4 reglamentos, sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; sobre información al consumidor de créditos hipotecarios; sobre información al consumidor sobre créditos de consumo y; sobre la organización y funcionamiento de las condiciones necesarias para el otorgamiento, mantención y revocación del Sello SERNAC.

Capítulo cuarto. Ley N° 21.081 que introduce el Procedimiento Voluntario Colectivo y fortalece al Servicio Nacional del Consumidor.

La reforma a la ley introducida por la Ley N° 21.081, publicada el 13 de septiembre de 2018, tiene como uno de sus principales objetivos el otorgar al Servicio Nacional del Consumidor de un mayor número de herramientas para que pueda velar por la protección de los derechos de los consumidores. Para esto, el legislador ha fortalecido el rol de SERNAC entregándole para ellos funciones de fiscalización e incluso en algunos casos, de sanción, dándole un rol bastante más activo, lo que puede verse también en la figura del Procedimiento Voluntario Colectivo, nueva y muy importante institución que tiene como propósito principal el incentivar a los distintos proveedores a que voluntariamente se sometan al procedimiento y lograr de esta forma soluciones o reparaciones hacia los consumidores, que, por otra parte, en caso de no quedar conformes con el mismo, tendrán cada uno la posibilidad de hacer una reserva de acciones, velando de esta forma el legislador tanto por lograr efectos erga omnes, pero salvaguardando los intereses individuales de cada consumidor.

Con el objetivo además, de modernizar el procedimiento de defensa de los derechos de los consumidores, el legislador decide salir temporalmente del marco entregado por la naturaleza civil del acto de consumo, para adoptar 2 instituciones que son propias del derecho penal: esto es, la entrega de beneficios a proveedores que se sometan al Procedimiento voluntario colectivo, que lo deja en una posición muy parecida a la de la delación compensada en nuestro derecho penal y en nuestros procedimientos de protección de Libre Competencia; y la de una estructura de atenuantes y agravantes que facilitan la determinación de una sanción.

También podemos destacar el incremento de las sanciones pecuniarias a los proveedores infractores, y la reforma al procedimiento judicial de las acciones de interés individual de los consumidores, ante los Juzgados de Policía Local, distinguiendo entre acciones de carácter contravencional de las indemnizatorias, estableciendo la competencia del Juez del domicilio del consumidor o del proveedor

a elección del primero de los nombrados y estableciendo un rol más activo del Juez (a), en cuanto a establecer la carga dinámica de la prueba, a fin de que el mismo pueda distribuir la prueba dentro del proceso judicial, entre las partes, en mérito de la disponibilidad y facilidad probatorias que posea cada una de ellas y que sin duda alguna, es un gran avance.

1. Cambios al ámbito de aplicación

"Artículo 2 (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 21.081). 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 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los 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 N° 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 estos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales."

La reforma planteaba un ligero cambio en el texto, respecto a la facultad que tienen los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes. De su lectura a la versión previa de este artículo, en apariencia no hay cambio alguno y esto es real. Desde el mensaje del ejecutivo el texto planteaba el siguiente cambio en la misma facultad, ampliándola para que los consumidores puedan recurrir ante el Servicio o ante los tribunales correspondientes, modificación que finalmente no vio la luz.

2. Cambios a las Asociaciones de Consumidores

"Artículo 6 (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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, exclusivamente respecto de su constitución, su disolución y lo preceptuado en los artículos 16, 21, 22 y 23 de dicho cuerpo legal. En lo demás, se regirán subsidiariamente por las normas contenidas en el Título II de la Ley N° 20.500 y serán consideradas como organizaciones de interés público en los términos que dispone el artículo 15 de la precitada ley."

En el artículo 6, se reforma para regular de forma más exacta la actividad de las asociaciones de consumidores, señalándose que se regirán por lo dispuesto en la Ley N° 19.496, con excepción, sólo para efectos de su constitución, disolución y de lo dispuesto en determinados artículos del DL 2757. Se indica además que subsidiariamente en lo demás, se regirán por lo contenido en el Título II de la Ley N° 20.500 sobre organizaciones de interés público.

"Artículo 8 (artículo reformado por Ley N° 21.081). Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;*
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;*

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo;

d) Representar a sus miembros y ejercer las acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato;

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. El ejercicio de esta actividad incluye la representación individual de los consumidores en las causas que ante los tribunales de justicia se inicien para la determinación de la indemnización de perjuicios;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen;

g) Ejecutar y celebrar actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinar los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias, con las limitaciones señaladas en el artículo 9;

h) Realizar, a solicitud de un consumidor, mediaciones individuales, e

i) Efectuar, de conformidad a esta ley, cualquier otra actividad destinada a proteger, informar y educar a los consumidores.”

A través de las reformas realizadas al artículo 8º, se extiende el margen de acción de las organizaciones de consumidores. La modificación comienza desde el encabezado del artículo, que previamente señalaba que “sólo” podrán realizar las actividades que se listaban; al eliminarse la palabra sólo, se deja un margen de cierta libertad para las organizaciones, que podrán realizar más de lo que indica el listado del artículo.

El listado del artículo también se agranda, modificando la letra e), que ahora señala explícitamente que la representación que la organización de consumidores hace de sus miembros también incluye la representación individual en causas que persigan la determinación de indemnización de perjuicios; y agregando las letras g), h) e i).

La letra g) permite a las asociaciones la celebración de actos mercantiles con el objeto de cumplir sus objetivos, atendiendo de todas formas las limitaciones que impone la ley en el art. 9º

La letra h) permite a las organizaciones el participar en mediaciones de carácter individual, a solicitud del consumidor

Finalmente, la letra i) agrega, en una intención supletoria, cualquier otra actividad que tenga como objetivo el proteger, informar o educar a los consumidores.

“Artículo 9 (artículo reformado por Ley N° 21.081). Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Constituirse u operar con la finalidad de redistribuir sus fondos a sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores en los términos del artículo 100 de la Ley N° 18.045.

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

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de la remuneración de sus trabajadores y de la facultad del directorio para fijar una retribución adecuada a su representante legal, a sus miembros fundadores, socios o personas relacionadas con los anteriores de conformidad con el artículo 100 de la Ley N° 18.045, por los servicios que prestaren a la asociación. Asimismo, las personas enumeradas en el párrafo anterior tendrán derecho a ser reembolsadas de los gastos, autorizados por el directorio, que justificaren haber efectuado en el ejercicio de su función;

c) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

d) Percibir donaciones, subvenciones, subsidios o ayudas de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

e) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

f) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

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”

El antiguo artículo a) señalaba que las organizaciones de consumidores no podrían realizar actividades de carácter lucrativa a excepción de aquellas necesarias para el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos. Este punto ahora se trata, como ya se mencionó antes, en el artículo 8º letra g).

Tanto las nuevas letras a) como también la letra b) tienen el propósito de evitar que las organizaciones de consumidores realicen, desde su administración, actos que puedan constituir fraude al resto de los otros miembros de dicha organización. Para esto, la letra a) prohíbe que el objeto de la constitución de la organización de consumidores sea el retiro y redistribución de fondos hacia sus directivos o hacia algún socio en particular; la letra b) por su parte, prohíbe el retiro de dichos fondos a fundadores, miembros directivos o algún socio determinado.

En la letra d), se extiende el concepto de “regalos”, que en la ley aparecía expresamente como subvenciones o ayudas, agregándose también “donaciones y subsidios”.

“Artículo 11 bis (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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 y por los remanentes no transferidos ni reclamados provenientes de soluciones alcanzadas a través de mediaciones o en el contexto de juicios colectivos, de conformidad a lo establecido en los artículos 53 B, 53 C y 54 P

Un reglamento suscrito por el ministro de Economía, Fomento y Turismo 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. La Secretaría Ejecutiva de dicho Consejo estará radicada en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de acuerdo a lo que se disponga en dicho reglamento.

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

El reglamento establecerá los plazos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se destinarán recursos del Fondo a aquellas Asociaciones de Consumidores que ejerzan las funciones señaladas en las letras d) y e) del artículo 8 de la ley."

Se eliminó la frase "con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8º" presente en el primer inciso, en atención a la actualización del mismo artículo, que cambia las letras y que aumenta mucho su margen de acción.

Previamente, el inciso tercero señalaba que un reglamento se encargaría de establecer tanto la constitución como la composición del consejo de administración del Fondo; se conserva el fondo del texto expresado en el inciso, pero se encarga al ministro de Economía, Fomento y Turismo la suscripción del mencionado reglamento. Se señala además que la secretaría ejecutiva de dicho consejo estará radicada en el mencionado Ministerio.

Se agregan los incisos cuarto y quinto que reglan que el reglamento deberá contener las bases del concurso, así como también plazos, condiciones y modalidades según las cuales se destinen los recursos del fondo.

"Artículo 11 ter (artículo integrado por Ley N° 21.081). Se reconocerá el carácter de asociación nacional de consumidores a aquellas asociaciones que operen en ocho o más regiones del país, lo que deberá ser debidamente acreditado ante el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo conforme al procedimiento que establezca el reglamento. El Fondo concursable al que se refiere el artículo anterior considerará una línea especial de financiamiento permanente a dichas asociaciones para el desarrollo de sus funciones."

El artículo 11 ter fue agregado por la Ley N° 21.081. En él se reconoce el carácter de Asociación Nacional de Consumidores a aquellas que operen en 8 o más regiones del país. Se les entrega además una línea especial de financiamiento permanente a dichas asociaciones.

3. Cambios a las obligaciones del Proveedor.

"Artículo 12 B (artículo reformado por Ley N° 21.081). Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen ofertas conjuntas deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar

o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.”

El artículo 12 B no existía previo a la promulgación de esta reforma. Su contenido es para claramente, evitar los amarres que se daban frecuentemente en este tipo de contratos que iban como accesorio a la adquisición de un producto, generalmente, un teléfono móvil.

4. Cambios a las normas sobre los contratos de adhesión

“Artículo 17 K (artículo reformado por Ley N° 21.081). El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, será sancionado con una multa de hasta mil quinientas unidades tributarias mensuales.

Previo a la reforma, en el final del artículo, se establecía una sanción de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La reforma aumenta la sanción a hasta 1500 unidades tributarias mensuales.

5. Cambios a la responsabilidad por incumplimiento

Artículo 23 (artículo reformado por Ley N° 21.081). Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

La reforma, aumenta drásticamente la sanción contemplada en el artículo 23 de la ley, que previo a la reforma, se fijaba en montos de entre 100 a 300 unidades tributarias mensuales. Así entonces, la multa aumenta hasta las 2250 unidades tributarias mensuales que es una de las modificaciones fundamentales de la reforma la responsabilidad pecuniaria del proveedor infractor.

“Artículo 24 (artículo reformado por Ley N° 21.081). - Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

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 1500 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 2250 unidades tributarias mensuales.

Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.

Se considerarán circunstancias atenuantes:

a) Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado.

b) La autodenuncia, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio.

c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento.

d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la Ley N° 20.416, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.

Se considerarán circunstancias agravantes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del

inciso segundo del artículo segundo de la Ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor.

Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda. La resolución o sentencia, según corresponda, señalará los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa.”

Se aumentaron las sanciones. Así, la señalada en el primer inciso aumentó de 50 unidades tributarias mensuales, a 300 unidades tributarias mensuales; del mismo modo se aumentaron las del inciso segundo, correspondiente a publicidad falsa y a publicidad que pueda afectar a la salud, seguridad de la población o medioambiente, pasando desde 750 y 1000 unidades tributarias mensuales, respectivamente, a 1500 y 2250 unidades tributarias mensuales, respectivamente.

Se eliminó por completo el inciso tercero, que hablaba del caso de reincidencia.

Se cambiaron radicalmente los criterios que el juez debía estimar para determinar las multas correspondientes a cada caso. Previo a la reforma, se tenían en cuenta la cuantía, grado de negligencia del infractor, gravedad del daño causado, riesgo a los que se sometieron la víctima o la comunidad y la situación económica del

infractor. Así, con la reforma, se da un listado de atenuantes y agravantes que el Tribunal deberá ponderar. Luego de hecha la ponderación, deberá además considerar prudencialmente la gravedad de la conducta, grado de profesionalidad del proveedor (en parámetros objetivos), grado de asimetría de información existente entre infractor y la víctima, beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. De esta forma, podemos ver que la reforma le ha entregado un mayor número de criterios que deberán ser tomados en cuenta por el juez al momento de aplicar sanciones pecuniarias.

Llama la atención el hecho de que el legislador optare por un listado de agravantes y atenuantes, ambas instituciones propias del derecho penal, a pesar de que la naturaleza del acto de consumo es principalmente la de un acto, en principio, de carácter civil, con matices y normas especializadas.

En principio, la facultad de aplicar las multas de este artículo se le entregaba a SERNAC, sin embargo, el Tribunal Constitucional elimina las disposiciones a dicha facultad en un control de constitucionalidad¹²

"Artículo 24 A (artículo integrado por Ley N° 21.081). Tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados. El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior.

Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del artículo segundo de la Ley N° 20.416, el total de las multas no podrá

¹² Rol 4012-17-CPR, Tribunal Constitucional. 18 de enero de 2018

exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción.

El monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso séptimo del artículo precedente y no podrá exceder de 45.000 unidades tributarias anuales."

La reforma agrega el artículo 24 A, que entrega criterios al juez para determinar multas que tengan su origen en un procedimiento de interés colectivo o difuso, señalando que deberá graduar de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y teniendo en cuenta también el número de consumidores afectados.

Llama mucho la atención de que a través de este artículo se le da la opción al juez de, en lugar de optar por una sola multa que considere todo lo ya expuesto, optar en forma alternativa por una multa por cada consumidor afectado. Lo anterior no puede darse en el caso en que el proveedor ya haya reparado en forma íntegra y efectiva los daños causados a todos los consumidores afectados.

Se señala un límite para las multas a los proveedores infractores, las que no podrán entonces ser superiores al 30% de las ventas en línea del producto o servicio objeto de la infracción, o el doble del beneficio económico que se haya obtenido como resultado de la infracción.

"Artículo 25 (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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 mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de qué trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1500 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda."

El artículo 25 se modificó aumentando las multas y agregando las palabras “telecomunicaciones” y “residuos” para ajustar de mejor manera el caso en que se trate de servicios básicos.

“Artículo 25 A (artículo integrado por Ley N° 21.081). En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.”

Este artículo fue agregado por la reforma y se refiere a los casos en que el proveedor de servicios básicos suspenda, paralice o no preste en forma injustificada su servicio. El legislador establece que las indemnizaciones en estos casos deberán ser directas y automáticas al consumidor afectado por cada día sin suministro. Señala que el monto de descuento será de 10 veces el valor promedio diario y que se hará directamente en la próxima facturación.

Se beneficia además al consumidor al redondear como un día completo sin suministro a todos aquellos casos en que el evento de no entrega del servicio sea igual o superior a 4 horas continuas.

“Artículo 26 (artículo reformado por Ley N° 21.081). Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo

de dos años, contado desde que haya cesado la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil o leyes especiales.

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del Servicio, entendiéndose por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que en todo caso deberá ser suscrito por el funcionario competente, por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado a firme la sentencia condenatoria."

La reforma aumenta el término para que las acciones que persigan responsabilidades en virtud de lo dispuesto en la ley, desde 6 meses a 2 años, los que ya no se contarán desde que se haya incurrido en la infracción, sino que contarán desde que se haya cesado en el actuar infraccional, que también mira a extender el derecho del consumidor a ejercer sus acciones judicialmente.

Se consideraba un aumento de este plazo por reclamos, que ahora se amplían también ante las denuncias ante el Servicio Nacional del Consumidor.

En el inciso final se cambia el término "sanciones" por el de "multas", pero en sus efectos, son similares.

6. Cambios a las disposiciones especiales sobre información y publicidad.

"Artículo 29 (artículo reformado por Ley N° 21.081). El que estando obligado a rotular los bienes o servicios que produzca, expendá o preste, no lo hiciere, o faltare a la verdad en la rotulación, la ocultare o alterare, será sancionado con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales."

- El artículo 29 es reformado sólo para aumentar la pena correspondiente, que pasa de ser "de cinco a cincuenta" a "de hasta 300" unidades tributarias mensuales.

“Artículo 31 (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). En las denuncias que se formulen por publicidad falsa, el tribunal competente, de oficio o previa solicitud del Servicio o del particular afectado, podrá disponer la suspensión de las emisiones publicitarias cuando la gravedad de los hechos y los antecedentes acompañados lo ameriten. Podrá, asimismo, exigir al anunciante que, a su propia costa, realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar errores o falsedades, dentro del plazo fatal de diez días hábiles.

Antes que el tribunal competente, actuando de oficio o a petición de parte interesada o del Servicio, aplique la suspensión de una publicidad por ser denunciada como falsa, el denunciado tendrá la oportunidad de hacer valer sus alegaciones en una audiencia citada para tal efecto, dentro de tercero día.

En caso de que el denunciado no concurra a dicha audiencia y el tribunal acogiere la denuncia, la resolución que así lo determine será inapelable y se notificará por el estado diario. Si el tribunal la acogiere habiendo concurrido el denunciado a la audiencia, la resolución que así lo determine será apelable en el solo efecto devolutivo y se notificará de la misma forma.”

El artículo 31 fue totalmente reemplazado en esta reforma. Si bien, ambos artículos regulaban las medidas que podía tomar el tribunal competente ante denuncias de publicidad falsa, previo a la reforma, el artículo se limitaba a señalar que el tribunal competente podía disponer la suspensión de las emisiones de avisos publicitarios e incluso podía solicitar que, a costa del mismo proveedor, se realizara publicidad correctiva; con la reforma en cuestión, se permite que previo a la mencionada suspensión, en audiencia, el proveedor pueda efectuar sus alegaciones y defensas.

Se establecen efectos inmediatos ante la rebeldía del proveedor para el caso, generando que la resolución tomada por el tribunal tenga el carácter de inapelable. Si el caso es distinto y el proveedor, habiendo concurrido a la audiencia, no logra convencer al tribunal de que su publicidad no es falsa ni engañosa, si podrá apelar, en el sólo efecto devolutivo.

El artículo propuesto por la reforma definitivamente es más completo y, en seguimiento por el principio de la bilateralidad de la audiencia, hace bien en contemplar una audiencia para que el proveedor afectado exponga sus argumentos.

“Artículo 34 (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). En los casos de publicidad falsa o engañosa, podrá el tribunal competente, de oficio o a solicitud del denunciante, exigir del

respectivo medio de comunicación utilizado en la difusión de los anuncios o de la correspondiente agencia de publicidad, la identificación del anunciante, su representante legal o responsable de la emisión publicitaria en los términos del artículo 50 D, dentro del plazo de cuarenta y ocho horas contados desde el requerimiento formal."

El artículo 34 también fue completamente reemplazado en la reforma. Ambos hablan sobre la necesidad de identificar al responsable de los anuncios, sin embargo, previo a la reforma, sólo podía solicitarlo el denunciante como una forma de medida prejudicial.

A través de la reforma, se permite que el tribunal, de oficio o a solicitud del denunciante, pueda en estos casos, exigir la identificación necesaria, agregando además un plazo de 48 horas desde que esta se ha exigido en términos formales.

7. Cambios a las disposiciones relativas a la seguridad de productos y servicios

"Artículo 45 (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 21.081). 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 en idioma español, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la prestación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquélla se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los dos incisos precedentes será sancionado con multa de hasta 2250 unidades tributarias mensuales."

El artículo 45 sólo se modifica con el objeto de aumentar las multas al incumplimiento de lo que se establece en el mismo artículo, pasando la multa a ser de hasta 750 unidades tributarias mensuales, a hasta 2250 unidades tributarias mensuales.

"Artículo 49 bis (Ley N° 19.496 reformado por Ley N° 21.081). Los fabricantes e importadores de videojuegos deberán colocar en los envases, soportes o plataformas en que comercialicen dichos productos leyendas que señalen claramente el nivel de violencia

contenida en el videojuego respectivo, según lo dispuesto en el presente artículo. En el caso de los envases, tal advertencia deberá ocupar, a lo menos, el 25% del espacio de ambas caras del envoltorio del videojuego respectivo.

Los fabricantes, importadores, proveedores y comerciantes sólo podrán vender y arrendar videojuegos que fueren calificados como no recomendados para menores de una determinada edad, a quienes acrediten cumplir la edad requerida. En el caso de cada venta o arriendo por medios físicos se deberá exigir la cédula de identidad respectiva.

La infracción de las disposiciones del presente artículo será sancionada por el juez de policía local competente, con una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales y comiso de las especies materia de la infracción.”

El artículo 49 bis no había sido analizado hasta el momento, pero fue integrado a la Ley N° 19.496 a través de la Ley N° 20.756 que regula la venta y arriendo de videojuegos excesivamente violentos a menores de 18 años y exige control parental a consolas, publicada el 09 de junio del año 2014 y de la cual emitiré una opinión.

La integración a la ley de protección de los derechos del consumidor parece extraña e incluso algo fuera de lugar, puesto que se trata de un caso bastante especializado y cuyo alcance también llega hasta la Ley N°19.846 sobre Calificación de la Producción Cinematográfica. Si bien, en mi opinión, la ley se encuentra bien integrada en la ley sobre calificación de producción cinematográfica, puesto que en ambos casos se protege de igual forma bienes y servicios multimedia a través de distintas formas de censura no agresiva, no me parece el caso para la ley de protección de los derechos del consumidor.

Si bien, existe un interés por parte del legislador en proteger la integridad y salud mental de menores quienes se ven expuestos al consumo de estos productos, no pasa igual con leyes de contenido similar, como sucede por ejemplo con la ley 20.606 de etiquetado de alimentos.

Llama la atención también que, en su contenido, la Ley N° 20.756 no trata en ninguno de sus artículos la segunda parte de su título, el cual es “exige control parental a consolas”. Así, la ley no sólo tiene una pobre aplicación, que se limita a etiquetas en videojuegos, sino que no completa en forma alguna la intención del legislador que se plasma en el título de la misma ley.

Volviendo a los efectos que la reforma ha tenido en el artículo 49 bis, la reforma actualiza la ley para que se contemplen las tendencias del mercado en cuestión correspondientes a medios digitales que se adquieren preferentemente a través de métodos online.

Se agrava la multa, que en primer caso era de 1 a 50 unidades tributarias mensuales, pasando a ser de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

Se elimina la palabra “envase” en el primer inciso; y se elimina por completo el último inciso, que contemplaba casos de reincidencia.

8. Cambios a las normas generales del procedimiento

“Artículo 50 (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones 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 denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

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

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

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

Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”

El artículo 50 fue reemplazado en su totalidad por el ya expuesto. Se integran a las omisiones, que previamente no eran consideradas en el inciso primero.

En el inciso segundo, sólo se corrige que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las denuncias o acciones. Previamente, sólo se hacía mención a las acciones, lo que facilita el cambio que se le hace al tercer inciso, haciéndose diferencias entre el ejercicio de las denuncias y el ejercicio de las acciones, señalando a las primeras como de interés exclusivamente individual y a las segundas, con un carácter que puede ser tanto a título individual como también a beneficio del interés colectivo o difuso.

En la misma línea, en el inciso cuarto se agregan a las denuncias o acciones, en el interés individual, mientras que se mantiene en interés colectivo sólo a las acciones.

En el inciso final, se mantiene parte del texto en cuanto a que, para determinar indemnizaciones o reparaciones que procedan, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual entre el proveedor infractor y los consumidores. Se agrega que, en el caso de acciones de interés colectivo, se debe acreditar el vínculo contractual entre el proveedor infractor y los consumidores afectados.

"Artículo 50 A (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.

Lo dispuesto en el inciso anterior no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2 bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales."

Este artículo también fue reemplazado por completo y se le hacen modificaciones a la competencia de los Juzgados de Policía Local en cuanto a la aplicación de esta ley.

Previo a esta reforma, los jueces de policía local conocían de todas las acciones que emanaran 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. Con la reforma, pasa a ser

competente el Juzgado de Policía local de la comuna correspondiente al domicilio del denunciante o del proveedor.

"Artículo 50 B (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). -En lo no previsto por el procedimiento establecido en el párrafo 2° de este Título, se estará a lo dispuesto en las leyes N° 18.287 y 15.231 y, en subsidio, a lo dispuesto en las normas contenidas en el Código de Procedimiento Civil. En el caso del procedimiento contemplado en el párrafo 3° de este Título, en lo no previsto se estará a lo dispuesto en las normas del Código de Procedimiento Civil."

"Artículo 50 C (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). La denuncia, querrela o demanda ante el juzgado de policía local no requerirán de patrocinio de abogado habilitado. Las partes o interesados podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado. Tratándose del procedimiento contemplado en el párrafo 4° del presente Título, las partes deberán comparecer representadas por abogado habilitado, sin perjuicio de la comparecencia de los consumidores interesados en las instancias que correspondan, en cuyo caso podrán comparecer personalmente. En caso de que el consumidor no cuente con los medios para costear su defensa, será asistido por la Corporación de Asistencia Judicial correspondiente. Asimismo, podrá ser asistido por cualquier institución pública o privada, entre ellas, las asociaciones de consumidores que desarrollen programas de asistencia judicial gratuita. Las partes podrán realizar todas las gestiones destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, pudiendo valerse de cualquier medio de prueba admisible en derecho. Para los efectos previstos en esta ley, se presume que representa al proveedor la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D. La prueba se apreciará siempre conforme a las reglas de la sana crítica."

A través de la reforma, se establece que, para los casos de procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, caso que se trata en el párrafo 4° de este mismo título en la ley y que también es una innovación integrada por la reforma en estudio, se debe comparecer representado por abogado habilitado

Se facilita también para este caso, el que los consumidores puedan ser asistidos por la Corporación de Asistencia Judicial.

"Artículo 50 D (artículo reformado por Ley N° 21.081). En aquellos casos en los que en virtud de esta ley se interponga demanda en contra de una persona jurídica, su notificación se

efectuará al representante legal de esta 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 (artículo reformado por Ley N° 21.081). - En aquellos casos en los que, en virtud de esta ley, se interponga ante tribunales una denuncia o demanda que 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 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.

Los artículos 50 D y 50 E sólo fueron modificados en el principio de cada uno en cuanto a su redacción. En ambos casos se prefirió comenzar con “en aquellos casos en los que, en virtud de esta ley”

“Artículo 50 F (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). Si durante un procedimiento el juez que conoce del mismo tomare conocimiento de la existencia de bienes susceptibles de causar daño, ordenará su custodia en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, del tribunal, o en algún otro lugar que señale al efecto, si lo estimare necesario. En caso de que ello no fuere factible, atendida la naturaleza y características de los bienes, el juez ordenará las pericias que permitan acreditar el estado, la calidad y la aptitud de causar daño y dispondrá las medidas que fueren necesarias para la seguridad de las personas o de los bienes. Tratándose de servicios susceptibles de causar grave daño, el juez podrá ordenar la suspensión de su prestación a los consumidores.”

El artículo 50 F fue reemplazado en su totalidad, pero la intención del legislador era la misma. La reforma agregó la posibilidad de que la custodia que ordene el juez de bienes susceptibles de causar daño, pueda ser en dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, del tribunal, o en algún otro lugar que se señale; antes, la posibilidad de custodia se daba sólo en dependencias del tribunal.

En el artículo 50 F la reforma agrega también el caso de servicios susceptibles de causar daños graves, señalando que para esos casos el juez podrá ordenar la suspensión de su prestación a los consumidores.

9. Cambios al procedimiento ante los Juzgados de Policía Local

"Artículo 50 H (artículo integrado por Ley N° 21.081). El conocimiento de la acción ejercida a título individual para obtener la debida indemnización de los perjuicios que tuvieren lugar por infracción a esta ley corresponderá a los juzgados de policía local, siendo competente aquel que corresponda al domicilio del consumidor o del proveedor, a elección del primero, sin que sea admisible la prórroga de competencia por la vía contractual.

El procedimiento se iniciará por demanda del consumidor, la que deberá presentarse por escrito.

En los casos en que no resulte posible practicar la primera notificación personalmente, por no ser habida la persona a quien se debe notificar, y siempre que el ministro de fe encargado de la diligencia deje constancia de cuál es su habitación o el lugar donde habitualmente ejerce su industria, profesión o empleo y éste se encuentre en el lugar del juicio, se procederá a su notificación en el mismo acto y sin necesidad de nueva orden del tribunal, en la forma señalada en los incisos segundo y tercero del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil. El ministro de fe dará aviso de esta notificación a ambas partes el mismo día en que se efectúe o a más tardar el día hábil siguiente, dirigiéndoles carta certificada. La omisión en el envío de la carta no invalidará la notificación, pero hará responsable al infractor de los daños y perjuicios que se originen y el tribunal, previa audiencia del afectado, deberá imponerle alguna de las medidas que se señalan en los números 2), 3) y 4) del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales.

En este procedimiento no será admisible la reconvencción del proveedor demandado. Las excepciones que se hayan opuesto se tramitarán conjuntamente y se fallarán en la sentencia definitiva. En su comparecencia, las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y probar su derecho, incluidas la presentación y el examen de testigos, cuya lista podrá presentarse hasta el inicio de la audiencia de contestación, conciliación y prueba.

En el aludido comparendo, el tribunal podrá distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio, lo que comunicará a ellas para que asuman las consecuencias que les pueda generar la ausencia o insuficiencia de material probatorio que hayan debido aportar o el no rendir la prueba correspondiente de que dispongan en su poder. Para efectos de rendir la prueba ordenada conforme a este inciso, el juez citará a una nueva audiencia con ese único fin, la que deberá ser citada a la brevedad posible.

Los incidentes deberán promoverse y tramitarse en la misma audiencia, conjuntamente con la cuestión principal y sin paralizar su curso, cualquiera sea la naturaleza de la cuestión que en ellos se plantee. El tribunal deberá sentencia definitiva dentro de los treinta días

siguientes a la última audiencia, a menos que exista un plazo pendiente para realizar diligencias.

Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables. La cuantía se determinará de acuerdo al monto de lo denunciado o demandado por el consumidor, sin considerar para estos efectos el monto de la multa aplicable. Las causas que versen sobre materias que no tienen una determinada apreciación pecuniaria se considerarán para estos efectos de cuantía superior a veinticinco unidades tributarias mensuales.

Este artículo fue agregado por la reforma y se encarga de describir varias características procesales del procedimiento a título individual, cuyo conocimiento quedará a cargo del juzgado de policía local competente.

Es de mucha importancia resaltar el inciso segundo, que describe una notificación especial para aquellos casos en que el ministro de fe no hallare en sus búsquedas al demandado, pero sí tenga constancia de su residencia.

Se establece que no será admisible la demanda reconvenzional por parte del proveedor demandado.

El comparendo de conciliación, contestación y prueba tiene la particularidad de ser muy concentrado y, gracias a esta reforma, le entrega además al tribunal la distribución de la carga de la prueba según la facilidad o capacidades de cada parte para ello, en lo que se conoce popularmente como la carga dinámica de la prueba, herramienta fundamental, considerando que en muchos casos los consumidores no disponen del acceso a cámaras, grabaciones, documentos y otros medios de prueba por estar, en muchos casos, a disposición del proveedor demandado.

"Artículo 50 I (artículo integrado por Ley N° 21.081). El mismo procedimiento señalado en el artículo precedente se aplicará en caso de que el consumidor escoja perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor ante el juzgado de policía local competente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 50 A."

Sólo se señala que el procedimiento descrito en el artículo 50 H se aplicará también para aquellos casos en los que el procedimiento haya comenzado a través de una denuncia.

10. Cambios al Procedimiento Especial para la Protección del interés colectivo o difuso de los consumidores

“Artículo 51 (artículo reformado por Ley N° 21.081). El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica y se sujetará a las siguientes normas:

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 directorio 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 N° 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. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil.

Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han provocado dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba.

Con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral en este procedimiento, el Servicio pondrá a disposición de los consumidores potencialmente afectados un sistema de registro rápido y expedito, que les permita acogerse al mecanismo de determinación de los mínimos comunes reglamentados en los párrafos siguientes. Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio del derecho consagrado en el párrafo 4°.

En la determinación del daño moral sufrido por los consumidores, el juez podrá establecer un monto mínimo común, para lo cual, de oficio o a petición de parte, podrá ordenar un peritaje, sin perjuicio de poder considerarse otros medios de prueba. Dicho peritaje será de cargo del infractor en caso de haberse establecido su responsabilidad. De no ser así, se estará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 411 del Código de Procedimiento Civil.

En caso de que se estableciere un monto mínimo común, aquellos consumidores que consideren que su afectación supera dicho monto mínimo podrán perseguir la diferencia en un juicio posterior que tendrá como único objeto dicha determinación, sin que pueda discutirse en él la procedencia de la indemnización.

Este procedimiento se llevará a cabo ante el mismo tribunal que conoció de la causa principal, de acuerdo a las normas del procedimiento sumario, en el que no será procedente la reconvencción; o ante el juzgado de policía local competente de acuerdo a las reglas generales, a elección del consumidor.

El proveedor podrá efectuar una propuesta de indemnización o reparación del daño moral, la que, de conformidad a los párrafos anteriores, considerará un monto mínimo común para todos los consumidores afectados. Dicha propuesta podrá diferenciar por grupos o subgrupos de consumidores, en su caso, y podrá realizarse durante todo el juicio.

3.- Iniciado el juicio señalado, cualquier legitimado activo podrá hacerse parte en el mismo. Asimismo, podrá comparecer cualquier consumidor que se considere afectado para el solo efecto de hacer reserva de sus derechos."

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.

10.- De conformidad con lo dispuesto en el Título V del Libro II del Código de Procedimiento Civil, en casos calificados y sólo una vez admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar como medida precautoria que el proveedor cese provisionalmente en el cobro de cargos cuya procedencia esté siendo controvertida en juicio. Para tal efecto, el demandante deberá acompañar antecedentes que constituyan a lo menos presunción grave del derecho que se reclama.

Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código

de Procedimiento Civil. Los proveedores demandados estarán obligados a entregar al tribunal todos los instrumentos que éste ordene, de oficio o a petición de parte, siempre que tales instrumentos obren o deban obrar en su poder y que tengan relación directa con la cuestión debatida. En caso de que el proveedor se negare a entregar tales instrumentos y el tribunal estimare infundada la negativa por haberse aportado pruebas acerca de su existencia o por ser injustificadas las razones dadas, el juez podrá tener por probado lo alegado por la parte contraria respecto del contenido de tales instrumentos.”

La reforma cambia el encabezado de este artículo y cambia el procedimiento de interés colectivo o difuso, que previamente era sumario, pasando ahora a ser un procedimiento especial, en el que la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

En el numeral 1, letra b), se prefiere la palabra “directorio” en lugar de la palabra previamente empleada, “asamblea”, para referirse a la administración y dirección de las organizaciones de consumidores.

En el numeral 2, se mencionaba en forma expresa que las indemnizaciones determinadas en el procedimiento no alcanzarán al daño moral sufrido por el actor, situación que cambia a lo opuesto con la reforma, que señala que sí se contemplará, siempre que se haya afectado a la integridad física o psíquica, o a la dignidad de los consumidores.

Se dispone de un sistema de registro rápido y expedito, que se encargará al Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de facilitar el acceso a la indemnización por daño moral.

En el mismo numeral 2, se establece en los incisos 2 y 3, la posibilidad de que el juez pueda establecer un monto mínimo común y se entregan además regulaciones para ello.

En el numeral 3, a lo ya expuesto, se agrega que podrá comparecer cualquier consumidor que se considere afectado para el solo efecto de hacer reserva de sus derechos.

Se agrega el numeral 10, que señala que en determinado caso calificado y habiendo sido admitida a tramitación la demanda, el juez podrá ordenar el cese de cobros en forma temporal, debido a su procedencia controvertida.

Se agregan los dos incisos finales del artículo. El primero de ellos habilita a los consumidores a ser testigos de la causa, a pesar de lo dispuesto en el artículo 358 número 6 del Código de Procedimiento Civil, que establece que no podrán dar testimonio quienes tengan un interés directo o indirecto, o que carezcan de la imparcialidad necesaria.

En el último inciso, se obliga a los proveedores a entregar las pruebas que le sean ordenados por el tribunal, ya sea de oficio o a petición de parte; y establece como sanción, en caso de que se negaren, el dar por probado lo alegado por el consumidor afectado respecto del contenido de la prueba.

“Artículo 52 (artículo reformado por Ley N° 21.081). El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.

La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación.

En contra de la resolución que declare admisible la demanda no procederá el recurso de casación, procediendo el recurso de reposición y el de apelación en el solo efecto devolutivo, los que deberán interponerse dentro de diez días fatales contados desde la notificación de la demanda. La apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiaria de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida. El recurso de reposición interrumpe el plazo para contestar la demanda.

Del recurso de reposición se concederá traslado por tres días fatales a la demandante, transcurridos los cuales el tribunal deberá resolver si acoge o rechaza la reposición. Notificada por el estado diario la resolución que rechaza la reposición, el demandado deberá contestar la demanda en el plazo de diez días fatales.

En contra de la resolución que acoja la reposición de aquella que declaró admisible la demanda, procederá el recurso de apelación en ambos efectos, el que deberá ser interpuesto dentro de cinco días fatales contados desde la notificación de la resolución respectiva.

La resolución que conceda la apelación en el solo efecto devolutivo deberá determinar las piezas del expediente que, además de la resolución apelada, deban fotocoparse para enviarlas al tribunal superior para resolver el recurso. El apelante, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de esta resolución, deberá depositar en la secretaría del tribunal la suma que el secretario estime necesaria para cubrir el valor de las fotocopias. El secretario deberá dejar constancia de esta circunstancia en el proceso, señalando la fecha y el monto del depósito. Si el apelante no da cumplimiento a esta obligación, se le tendrá por desistido del recurso, sin más trámite.

Respecto de la resolución que declara inadmisibile la demanda procederá el recurso de reposición y, subsidiariamente, el de apelación en ambos efectos, los que se deducirán en el plazo indicado en el inciso tercero, contado desde la notificación por el estado diario de la resolución respectiva.

En el evento que se declare inadmisibile la demanda colectiva, la acción respectiva sólo podrá deducirse individualmente ante el juzgado competente, de conformidad con lo señalado en la letra c) del artículo 2º bis. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de todo legitimado activo de iniciar una nueva demanda colectiva, fundada en nuevos antecedentes.

Contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez citará a las partes a una audiencia de conciliación, para dentro de quinto día. A esta audiencia las partes deberán comparecer representadas por apoderado con poder suficiente y deberán presentar bases concretas de arreglo. El juez obrará como amigable componedor y tratará de obtener una conciliación total o parcial en el litigio. Las opiniones que emita no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa. La audiencia se llevará a cabo con las partes que asistan.

Si los interesados lo piden, la audiencia se suspenderá para facilitar la deliberación de las partes. Si el tribunal lo estima necesario postergará la audiencia para dentro de tercero día, se dejará constancia de ello y a la nueva audiencia las partes concurrirán sin necesidad de nueva notificación.

De la conciliación total o parcial se levantará un acta que consignará sólo las especificaciones del arreglo, la cual subscribirán el juez, las partes que lo deseen y el secretario, y tendrá el

valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los establecidos en el artículo 54.

Si se rechaza la conciliación o no se efectúa la audiencia, y si el tribunal estima que hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, recibirá la causa a prueba por el lapso de veinte días. Sólo podrán fijarse como puntos de prueba los hechos sustanciales controvertidos en los escritos anteriores a la resolución que ordena recibirla. En caso contrario, se citará a las partes a oír sentencia.

En todo caso, si el demandado ha solicitado en su contestación que la demanda sea declarada temeraria por carecer de fundamento plausible o por haberse deducido de mala fe, para que se apliquen al demandante las sanciones previstas en el artículo 50 E, el juez deberá incluir este punto como hecho sustancial y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba.”

Respecto del artículo 52, éste fue modificado antes, a través de la Ley N° 20.543, publicada el 21 de octubre de 2011, que modificaba el procedimiento de interés colectivo o difuso y que ya modificaba sustancialmente el artículo 52, en cuanto a su estructura y contenido. Se modifica la letra b) en el inciso 1, que señalaba que la conducta que se persigue debía afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. En dicha reforma en cambio, se modificó en tal forma que el juez debía en cambio, velar para que la demanda contuviera los fundamentos de hecho y derechos propios de una demanda.

En la misma reforma previa, Ley N° 20.543, Se eliminaron las letras c) y d). Mucha importancia es el eliminar la letra d), puesto que señalaba que las acciones de interés colectivo o difuso debía tener un número potencial de consumidores afectados que justificaran en términos de costos y beneficios, la necesidad procesal o económica de sostener su tramitación.

Se simplificaba el examen de admisibilidad de la demanda realizado por el juez.

Ya en la reforma introducida por la Ley N° 21.081, se vuelve a modificar la letra b) del inciso primero, señalando que la demanda deberá haber pasado por el examen de admisibilidad realizado por el juez.

Se agregó el inciso 5to, que regula los casos en que se acoja una reposición, declarando admisible una demanda, procederá el recurso de apelación en ambos efectos.

“Artículo 53 (artículo reformado por Ley N° 21.081). En la misma resolución en que se rechace la reposición interpuesta contra la resolución que declaró admisible la demanda y se ordene contestar o se tenga por contestada la misma, cuando dicho recurso no se haya interpuesto, el juez ordenará al demandante que, dentro de décimo día, informe a los consumidores que puedan considerarse afectados por la conducta del proveedor demandado, mediante la publicación de un aviso en un medio de comunicación nacional, regional o local, escrito, electrónico o de otro tipo, que asegure su adecuada difusión y en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor, para que comparezcan a hacerse parte o hagan reserva de sus derechos. El aviso en el sitio Web del Servicio Nacional del Consumidor se deberá mantener publicado hasta el último día del plazo señalado en el inciso cuarto de este artículo.

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.”

El artículo 53 también ya había sido modificado por completo en la Ley N° 20.543, a lo que se agrega la reforma introducida por la Ley N° 21.081, que sólo modifica términos de redacción en su inciso primero.

“Artículo 53 B (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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.

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

Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley. Con todo, el tribunal deberá considerar la reparación del daño causado por parte del proveedor para rebajar el monto de la multa hasta en el 50%.

Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del

monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.”

La reforma agrega al artículo 53 B su inciso tercero, que suma a lo ya expuesto sobre las ofertas de avenimiento por parte de los proveedores, las condiciones que deberán cumplir las mismas.

También se modifica el inciso siguiente, que señalaba que la aprobación del avenimiento por parte del juez quedaba sujeta a que los estimara contrario a derecho o discriminatorio. También se señala un caso de desistimiento del legitimado activo, indicando que en tal caso se dará traslado a SERNAC para que se haga parte. Con la reforma, el avenimiento deberá ser aprobado o rechazado por el juez en cuanto se dé conforme a las normas de protección de los derechos de los consumidores. Se señala, además, que si bien, el avenimiento se hace sin perjuicio de las multas a las que deba someterse, éstas podrían ser consideradas por el tribunal en caso que haya existido por parte del proveedor reparaciones de los daños ocasionados, en cuyo caso, podrá rebajar las multas hasta en un 50%.

Se agrega un inciso final que se encarga de regular los avenimientos, conciliaciones o transacciones que conlleven entregas de dinero a los consumidores, estableciendo para estos casos a la designación de un tercero independiente que se encargue de ello, que deberá hacerlo en un plazo acordado en el mismo acuerdo. Se encarga de señalar además los destinos de los fondos que, habiendo sido comunicados a los respectivos consumidores y éstos no hubiesen cobrado en un plazo máximo de 2 años.

“Artículo 53 C (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 A y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda. En aquellos casos en que concurren las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente.

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. En este último caso, la sentencia deberá establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor, pudiendo imponer al proveedor la carga de mandar a un tercero independiente para la ejecución de dichas acciones, a su costa y con la aprobación del tribunal. El proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. La sentencia deberá establecer, además, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.

Los recursos que se dedujeren en contra de la sentencia definitiva gozarán de preferencia para su vista y fallo.”

El presente artículo ya había sido reformado por la Ley N° 20.416, de fecha 03 de febrero de 2010 que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño. Agregaba en la letra b), un criterio para poder determinar las multas a las que se viera afectado el consumidor, tomando en consideración los cálculos descritos en el artículo 24. Esto se modifica, señalando que el artículo que establece los cálculos es el artículo 24 A.

En la letra c) se agrega que la sentencia deberá establecer un mínimo de acciones destinadas a informar a quienes se vean afectados por el acuerdo, los cobros que tengan a su favor y establece además regulación que facilite a los consumidores el proceso de cobro.

Se agrega el último inciso, que señala que los recursos que se den contra la sentencia definitiva, gozarán de preferencia para su vista y fallo, dando de esta forma a los consumidores algo más de celeridad en que los derechos que tengan en distintas resoluciones, se vean ejecutoriados cuanto antes.

“Artículo 54 C (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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, tanto por daño patrimonial como moral, derivada de la infracción en un juicio distinto, sin que sea posible discutir la existencia de la infracción ya declarada. Esta presentación se tramitará de acuerdo al procedimiento establecido en el párrafo 2° del presente Título IV. En este juicio, la sentencia dictada conforme al artículo 53 C producirá plena prueba respecto de la existencia de la infracción y del derecho del demandante a la indemnización de perjuicios, limitándose el nuevo juicio a la determinación del monto de éstos.

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.”

Se sustituye el inciso segundo, que señalaba prácticamente el mismo contenido, con una salvedad. En la reforma, no se señala que la presentación deba contar con patrocinio de abogado.

11. Se integra el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

El párrafo 4º fue integrado por la reforma por completo y es una de las grandes innovaciones que ha introducido. Se compone de los artículos 54 H a 54 S, que regulan el Procedimiento Voluntario Colectivo, que ha sido descrito como *una nueva facultad del SERNAC cuyo objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas.*¹³

Más allá de la descripción entregada por SERNAC sobre el procedimiento en cuestión, el objetivo principal del Procedimiento Voluntario de Controversias consiste en lograr obtener resolución de controversias colectivas de consumo, sin mayor intervención de tribunales. Para lograr esto, se han establecido una serie de beneficios o resguardos a favor de los proveedores, incitándolos así a someterse voluntariamente a la instancia.

El detalle del procedimiento aparece en los artículos que se expondrán a continuación:

“Artículo 54 H (artículo integrado por Ley N° 21.081). El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. Estará a cargo de una subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en el inciso décimo del artículo 58. Los principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso. El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución

¹³ Servicio Nacional del Consumidor. [en línea] <

indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas.

En la resolución que dé inicio al procedimiento, el Servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la presente ley durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la notificación de la resolución de término.”

El artículo 54 H entrega la intención del legislador de regular el Procedimiento Voluntario Colectivo. Señala sus objetivos y lo encarga a una subdirección de SERNAC que será independiente y especializada. Señala los principios según los que se regirá y señala además cómo se da comienzo, estableciendo que, a diferencia de otros procesos de negociaciones colectivas previas a la reforma, no sólo podrán dar inicio a solicitud de SERNAC, sino también por denuncias de asociaciones de consumidores y por voluntad propia del proveedor.

“Artículo 54 I (artículo integrado por Ley N° 21.081). La resolución que dé inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia.”

Para entender esta norma, es necesario primero entender que, tal como lo indica su nombre, el procedimiento puede ser iniciado voluntariamente por una empresa, además de poder comenzar por un análisis de información originado por SERNAC y por una denuncia fundada de una asociación de consumidores, quienes podrán solicitar específicamente el Procedimiento Voluntario Colectivo. El artículo 54 I se refiere precisamente a ésta última alternativa, señalando que, salvo expresa

manifestación de la asociación de consumidores en la misma denuncia, deberá participar del proceso.

“Artículo 54 J (artículo integrado por Ley N° 21.081). - El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga por la existencia de una negociación avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas. Este plazo no podrá ser extendido cuando la necesidad de la prórroga se explique por un comportamiento negligente del proveedor involucrado en la negociación. Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término.”

De acuerdo a los objetivos y principios plasmados en el artículo 54 H, el legislador integra esta modalidad para dar celeridad a los intereses colectivos de los consumidores. Para esto, impone un plazo de 3 meses de duración del mismo, que podrá ser prolongado por otros 3 meses, una sola vez, cuando fuese necesario para análisis de soluciones propuestas o cuando fuese necesario para terminar negociaciones ya avanzadas. Se deja expresamente consagrado que en ningún caso podrá prorrogarse por conducta negligente del proveedor.

“Artículo 54 K (artículo integrado por Ley N° 21.081). - Notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito al Servicio su voluntad de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término. El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”

El artículo 54 K hace un gran énfasis en el hecho de que el Procedimiento Voluntario Colectivo es voluntario para el proveedor. Se entenderá que la misma falla ya sea por su no participación o por su negativa a participar. Ante estos casos el Servicio

Nacional del Consumidor sólo podrá dar certificado y en ningún caso podrá realizar actos orientados a la insistencia de su participación en el proceso.

“Artículo 54 L (artículo integrado por Ley N° 21.081). - La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor.”

La reforma regula también normas sobre la publicidad del procedimiento, estableciendo que se hará a través de una plataforma en el sitio web de SERNAC, en el que se irá informando a proveedor y consumidores, el estado del procedimiento y soluciones ofrecidas por el proveedor.

“Artículo 54 M (artículo integrado por Ley N° 21.081). - Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento.

Una vez concluido el procedimiento, cada parte podrá requerir la devolución de todos los instrumentos que haya presentado.

Cuando el procedimiento hubiese concluido por falta de acuerdo entre las partes o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar en el proceso, éste no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor en respuesta a dicha solicitud, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio.”

El artículo 54 M establece uno de los beneficios que integra el procedimiento voluntario colectivo para los proveedores que se sometan voluntariamente al mismo. Señala que podrán negarse a entregar antecedentes solicitados en esta instancia por SERNAC, sin tener sanción por ello. Además, en caso que el procedimiento voluntario se declare fallido, no podrán usarse dichos instrumentos en un juicio. Esto se convierte por tanto en un desafío para SERNAC y conlleva un beneficio que puede ser muy perjudicial para los consumidores afectados en caso que el

procedimiento no sea exitoso. Por tanto, el grado de cuidado que deberá tener el Servicio aumenta considerablemente respecto de otras negociaciones colectivas previas a la reforma.

“Artículo 54 N (artículo integrado por Ley N° 21.081). Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.”

En este artículo se regula la participación que tienen en el procedimiento las asociaciones de consumidores y los consumidores potencialmente afectados, siendo principalmente la formulación de observaciones y la sugerencia de ajustes a las soluciones propuestas por el proveedor.

“Artículo 54 Ñ (artículo integrado por Ley N° 21.081). La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.”

En este artículo sólo se señala que los proveedores que participen de las audiencias en el procedimiento, deberán hacerlo a través de apoderados que sean facultados expresamente para tales fines.

“Artículo 54 O (artículo integrado por Ley N° 21.081). A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes, sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto.

Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes.

El funcionario del Servicio que infringiere el deber de reserva, revelando en perjuicio del proveedor aquellos antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos que haya conocido con ocasión del procedimiento y respecto de los cuales se haya decretado reserva, será sancionado con las penas indicadas en el artículo 247 del Código Penal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

Si la infracción la cometieren aquellos terceros que han intervenido en el procedimiento mediante la emisión de informes, sufrirán la pena de reclusión menor en su grado mínimo y multa de una a cinco unidades tributarias mensuales.”

El artículo 54 O también, al igual que en el artículo 54 M, otorga un beneficio al proveedor que participa voluntariamente en el procedimiento. A solicitud del proveedor, puede decretarse reserva respecto de ciertos antecedentes que puedan significar estrategias o secretos comerciales, protegiendo de esta forma la privacidad del proveedor en cuanto la publicidad de ciertos antecedentes puede causarles gran perjuicio, tanto a ellos como a otros consumidores no afectados. Para garantizar esta reserva, se señala que los consumidores que participen del procedimiento sólo podrán verlos a través de informes de SERNAC sobre ello, que guardarán toda la información necesaria para cautelar la privacidad del proveedor. Se señalan, además, sanciones que establecen responsabilidad de carácter penal a aquellos funcionarios o terceros que se encarguen de la elaboración de los informes que no respeten la reserva.

“Artículo 54 P (artículo integrado por Ley N° 21.081). En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*
- 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*
- 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*
- 4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B."

El artículo 54 P señala los requisitos que debe cumplir el Servicio Nacional del Consumidor cuando se ha llegado a un acuerdo.

También se entrega un beneficio muy importante a los proveedores que lleguen a acuerdo en el inciso tercero, que señala que la solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Considerando que el procedimiento busca homologarse a una sentencia judicial en un procedimiento colectivo, con efectos erga omnes, esto significa un gran incentivo para los proveedores, pero puede también conllevar una gran carga para los consumidores que no queden conformes o se sientan agraviados por el acuerdo adoptado. Especial importancia adquiere por tanto la conducta activa de algunos consumidores quienes deberán hacer reserva de sus acciones individuales.

"Artículo 54 Q (artículo integrado por Ley N° 21.081). Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.

La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.

En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la presente ley.”

En la misma línea de lo anterior, el procedimiento voluntario colectiva busca resoluciones que tengan efectos erga omnes y para poder llevarlo a cabo, debe un juez autorizar el mismo, quien revisará si se cumple con los requisitos establecidos en la resolución del artículo anterior, emitida por el Servicio, dándole así la fuerza de un acuerdo de carácter extrajudicial, el que deberá ser publicado en el Diario Oficial, en un medio de circulación nacional y en el sitio web institucional de SERNAC.

Respecto a la reserva de acciones de los consumidores que se sientan agraviados con el acuerdo, se establece que podrán hacerla sin necesidad de contar con el patrocinio de un abogado habilitado. Si bien, se requiere de un papel activo de los consumidores que no estén conformes con el acuerdo, a través de esta norma se le dan muchas facilidades, puesto que la reserva de acciones puede ser personalmente en el tribunal e incluso a través de la Oficina Judicial Virtual.

“Artículo 54 R (artículo integrado por Ley N° 21.081). La notificación de las resoluciones que este párrafo establece se efectuará por carta certificada, entendiéndose practicada al tercer día hábil siguiente del despacho de correos. Podrá también efectuarse por correo electrónico, para lo cual deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio, y se entenderá practicada el día hábil siguiente a su despacho.

El procedimiento deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán todos los documentos que lo conformen, con expresión de la fecha y hora de su recepción o envío, respetando su orden de ingreso o egreso respectivamente."

Este artículo establece facilidades a las partes en cuanto a las notificaciones del acuerdo, señalando que pueden realizarse por carta certificada e incluso a través de correo electrónico.

Se señala además que el registro del procedimiento deberá constar en un expediente, que al igual que otros del sector judicial, deberán contener todos los documentos correspondientes, con su fecha y hora de recepción o envío.

"Artículo 54 S (artículo integrado reformado por Ley N° 21.081). Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación del procedimiento a que se refiere este párrafo."

Este artículo sólo le encarga al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo la redacción de un reglamento con las normas necesarias para poder aplicar el procedimiento voluntario colectivo, el que fue promulgado en mayo de 2019 y aprobado por Contraloría y publicado el 05 de febrero de 2021.

12. Leves cambios al Sello SERNAC y otras reformas importantes a los sistemas de solución de controversias.

"Artículo 55 D (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). Los proveedores que promocionen o distribuyan un contrato de adhesión de un producto o servicio financiero con sello SERNAC, sin tenerlo, o que no cumplan las obligaciones establecidas en el inciso final del artículo 55 C, serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales."

El presente artículo fue modificado por temas de redacción, aunque, de todas formas, se incrementa el monto máximo de las multas de quienes promocionen un contrato con sello SERNAC sin tenerlo, de 1.000 a 2.250 unidades tributarias mensuales.

"Artículo 56 C (artículo reformado por Ley N° 21.081). El mediador sólo podrá realizar propuestas de acuerdo en una controversia, queja o reclamación de su competencia de

acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado no excede de cien unidades de fomento.

El árbitro financiero sólo podrá conocer una controversia, queja o reclamación de su competencia de acuerdo al inciso primero del artículo 56 A, si la cuantía de lo disputado excede de cien unidades de fomento, salvo que respecto de cuantías inferiores haya asumido esta calidad en el caso previsto en el inciso tercero del artículo 56 D.

Con todo, el mediador y el árbitro financiero no podrán intervenir en los siguientes asuntos:

1.- Los que deban someterse exclusivamente a un tribunal ordinario o especial en virtud de otra ley.

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

3.- Los que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente en una acción de interés colectivo o difuso en la cual haya comparecido como parte el consumidor.

El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán inhabilitarse en caso que tomen conocimiento que les afecta una causal de implicancia o recusación de las previstas en el párrafo 11 del Título VII del Código Orgánico de Tribunales. El mediador y el árbitro financiero, según corresponda, deberán asumir sus funciones dentro de los tres días hábiles siguientes al requerimiento o, en su caso, comunicar en el mismo plazo la razón legal que les impide hacerlo."

Con la reforma se cambia el numeral 2 del inciso tercero, que señalaba que el mediador no podría intervenir en aquellos asuntos que han sido previamente sometidos al conocimiento de un juez competente por el consumidor recurrente; luego de la reforma, se refiere a aquellos asuntos que han sido sometidos al conocimiento de SERNAC o un juez competente, por un consumidor recurrente o una asociación de consumidores

Se deroga por completo el inciso cuarto.

"Artículo 56 H (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio podrá revocar el Sello SERNAC otorgado al proveedor de productos y servicios financieros, sin que pueda éste solicitarlo nuevamente antes de transcurrido un año desde la revocación. El deber de denuncia del Servicio Nacional

del Consumidor no obsta al derecho del consumidor afectado para denunciar el incumplimiento, por parte del proveedor, de la propuesta de acuerdo o sentencia definitiva, según corresponda."

El artículo 56 H luego de la reforma tiene un contenido muy similar al previo a ser reformado. La principal diferencia radica en que, en su versión original, se establecía la obligación por parte de SERNAC de denunciar el incumplimiento ante el juez competente, para que se multara. Esto se retiró del texto del artículo, quedando como sanción sólo el retiro del sello SERNAC, situación extraña, debido a que el sello SERNAC, como se dijo previamente, aún no es una medida a la que los proveedores de servicios financieros hayan optado voluntariamente y por tanto aún no ha generado los efectos queridos por el legislador al momento de aparecer en la ley.

13. Cambios al Servicio Nacional del Consumidor

"Artículo 57 (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). El Servicio Nacional del Consumidor (en esta ley también el "Servicio") será un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El Servicio será una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, de 1981. Asimismo, estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N° 19.882 y se someterá al Decreto Ley N° 1.263, de 1975, sobre Administración Financiera del Estado.

El Servicio se desconcentrará territorialmente a través de las direcciones regionales. En cada región del país habrá un director regional, quien estará afecto al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la Ley N° 19.882 y deberá acreditar título de abogado. También estará afecto a dicho sistema el segundo nivel jerárquico del Servicio Nacional del Consumidor.

Adicionalmente, las direcciones regionales se considerarán funcionalmente desconcentradas para efectos de ejercer las funciones señaladas en la letra d) del artículo 58 de la presente ley."

El artículo 57 previo a la reforma también definía al Servicio Nacional del Consumidor, pero lo hacía de una forma muy sencilla. La reforma, mantiene el tenor del artículo previo, pero le otorga personalidad jurídica propia y patrimonio propio.

En su inciso segundo, la reforma le agrega la función de fiscalización.

En su inciso tercero, se menciona que el Servicio es un ente desconcentrado territorialmente a través de las direcciones regionales. Se asigna un director regional por cada región que deberá además acreditar título de abogado. Se le da entonces una organización territorial por ley, que puede en determinado contexto ser insuficiente, debido a la gran extensión territorial de algunas regiones en nuestro país y de la gran concentración humana de algunas de sus ciudades. A pesar de lo ya dicho, la reforma significa un gran avance en cuanto a la presencia que el Servicio mantiene a lo largo del país.

“Artículo 58 (artículo reformado por Ley N° 21.081). El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

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

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

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

Los funcionarios del Servicio estarán facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectoras, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades objeto de

fiscalización, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en ellas de quienes se encontraren en el lugar de la fiscalización y, en general, proceder a la ejecución de cualquier otra medida tendiente a hacer constar el estado y circunstancias de las actividades fiscalizadas. Cuando se trate de fiscalización de sitios web, los proveedores estarán obligados a facilitar los antecedentes relativos a éste que sean solicitados por el respectivo funcionario del Servicio, los que deberán ser entregados en formato digital.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, los funcionarios del Servicio podrán solicitar, previa autorización del juez de policía local correspondiente al local objeto de la fiscalización, el auxilio de la fuerza pública, cuando exista oposición a la fiscalización debidamente certificada por el fiscalizador.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, la negativa injustificada a dar cumplimiento a los requerimientos durante las acciones de fiscalización será castigada con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. La procedencia de la justificación de la negativa será calificada por el Servicio.

Cuando con ocasión de una fiscalización el Servicio constate, respecto de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la Ley N° 20.416 que no haya sido sancionada por la misma infracción en los últimos doce meses, una infracción legal o reglamentaria en que no concurra alguna de las circunstancias agravantes previstas en el artículo 24, podrá conceder un plazo de hasta diez días hábiles para dar cumplimiento a las normas respectivas, lo que deberá ser acreditado ante el Servicio.

El Servicio desarrollará sus actividades de fiscalización en conformidad a un plan que elaborará anualmente, en el que priorizará aquellas áreas que involucren un mayor nivel de riesgo para los derechos de los consumidores. Las directrices generales de dicho plan serán públicas.

b) Interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar. Dichas interpretaciones sólo serán obligatorias para los funcionarios del Servicio.

c) Proponer fundadamente al presidente de la República, a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios en la medida que ello sea necesario para la adecuada

protección de los derechos de los consumidores. El Servicio acompañará a la propuesta un informe técnico que exprese los antecedentes y razones en que se funda.

d) Citar a declarar a los representantes legales, administradores, asesores y dependientes de las entidades sometidas a su fiscalización, así como a toda persona que haya tenido participación o conocimiento respecto de algún hecho que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio, o tomar la declaración respectiva por medios que permitan asegurar su fidelidad.

Si el citado debidamente apercibido no comparece, sin mediar justificación plausible, el juzgado de policía local competente podrá ordenar su arresto hasta su comparecencia

e) Proporcionar información y absolver las consultas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de la fiscalía nacional Económica y demás organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

f) Llevar a cabo el procedimiento consagrado en el párrafo 4° del Título IV de esta ley.

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

h) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor

i) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública. El Servicio deberá dar cuenta detallada y pública de los procedimientos y metodología utilizada para llevar a cabo las funciones contenidas en esta letra.

j) *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. En el ejercicio de esta facultad, se deberá tener especial consideración con lo establecido en el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia.*

k) *Realizar y promover estudios en el área del consumo.*

l) *Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis.*

m) *Solicitar la entrega de cualquier documento, libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, procurando no alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado.*

n) *Celebrar convenios con municipalidades para que éstas coordinen y gestionen las audiencias de conciliación obligatorias respecto de los casos de denuncias presentadas en defensa del interés individual.*

ñ) *Las demás funciones y atribuciones que le asigne esta ley u otras.*

Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

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

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y

especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Asimismo, el juez de policía local podrá ordenar la incautación de la documentación requerida.

Las funciones de fiscalizar, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí.

Los subdirectores a cargo de las subdirecciones referidas en el inciso precedente estarán afectos al Sistema de Alta Dirección Pública previsto en el Título VI de la Ley N° 19.882.

Los funcionarios que realicen labores de fiscalización no podrán asumir como responsables de la instrucción de procedimientos sancionatorios. Del mismo modo, los directores regionales no podrán intervenir en funciones de fiscalización, ni participar de ningún modo en la instrucción de procedimientos sancionatorios en relación a hechos respecto de los cuales después pudieran aplicar sanción.

Asimismo, los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa.

Los funcionarios que infrinjan los deberes asociados a la división estricta de funciones a la que se refiere este artículo incurrirán en una contravención grave a sus deberes funcionarios.

El director nacional dictará las instrucciones de orden interno que sean necesarias a fin de que en los distintos procedimientos en que participen funcionarios del Servicio se garantice la división estricta de funciones que ordena esta ley, especialmente en lo que se refiere al resguardo y traspaso de la información obtenida por los funcionarios en el ejercicio de sus funciones."

La reforma cambia la letra a) sobre el desarrollo de programas de información por la función fiscalizadora del Servicio y la describe y regula. La función que previamente se encontraba en la letra a), se encuentra de igual forma, en la letra h), por lo que hay un cambio de estructuración del artículo con el objeto de agregar la función de fiscalización.

También se cambia la letra b), en la que se le encargaba al Servicio el realizar informes detallados y otros análisis de diversos productos ofrecidos en el mercado. Lo anterior fue cambiado por la interpretación de las normas de protección de los derechos de los consumidores, interpretación que según se señala en el mismo numeral, es obligatoria sólo para los funcionarios del Servicio. Sucede algo similar a lo señalado anteriormente respecto de la antigua letra a) del artículo 58, pues en este caso, la antigua letra b) se encuentra, con su texto íntegro, en la letra i).

La letra c) también encargaba una labor dentro del marco del deber de información de SERNAC, que fue cambiada la proposición fundada de dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios relacionados con la protección de los intereses de los consumidores. Dicha fundamentación deberá ser a través de un informe técnico. Respecto al texto previo de la letra c), se encuentra en gran parte ahora en la letra j), a la que se le hacen leves cambios, en cuanto a cambiar la palabra “reunir” por “recopilar” y una mención a la normativa contenida en el DL 211 que fija normas sobre Libre Competencia.

La letra d) señalaba como una de las funciones del Servicio, la de realizar y promover investigaciones en el área del consumo, función que hoy aparece en la letra k). Luego de la reforma, en la letra d) se indica como función del Servicio el citar a declarar a representantes legales y administradores de las entidades fiscalizadas, para resolver procedimientos sancionatorios.

Se cambia también la labor de registro público que tenía el Servicio consagrada en la letra e), que ahora se encuentra en la letra l), por la de proporcionar información y asistencia al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, además de al Tribunal de la Libre Competencia, fiscalía nacional Económica y otros organismos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.

Se cambia la letra f), que señalaba como función el antiguo procedimiento de mediación entre las partes que realizaba SERNAC. Actualmente, en la letra f) se le encarga llevar a cabo el procedimiento consagrado en el párrafo 4º del Título IV de la ley que es, el procedimiento voluntario colectivo.

Se agregan 3 nuevas letras, además de las relacionadas ya anteriormente respecto a la labor de fiscalización del Servicio. La letra m), señala que el Servicio podrá solicitar antecedentes necesarios para la función de fiscalización, sin alterar su actividad.

Se agrega en la letra n) la función de celebrar convenios con municipalidades para que éstas coordinen y gestionen audiencias de conciliación obligatorias en procedimientos de interés individual.

Finalmente, se agrega la letra ñ), que señala que el Servicio tendrá otras funciones designadas por ley.

El inciso sexto, respecto al requerimiento de información realizado por SERNAC, cambia mucho, ya que antes de la reforma era limitado a información relevante para el consumidor y el acto de consumo; los antecedentes requeridos, además, no podían tener más de un año de antigüedad ni tampoco podían tratar sobre aquellos que la ley califique como secretos, o que constituyeran información confidencial respecto a estrategias de negocios y otros. Hoy, con la reforma, se han quitado esos límites.

La reforma reemplaza el inciso final con varios otros necesarios que regulan la organización y labor de las subdirecciones que estarán a cargo de la labor de fiscalización y de llevar a cabo los procedimientos voluntarios colectivos, así también como limitaciones a los funcionarios de dichas subdirecciones. Se hace mención en varias ocasiones en la ley, que dichas subdirecciones serán independientes la una de la otra y se le encarga para ello al director nacional la dictación de directrices que permitan esta división estricta.

"Artículo 58 bis (artículo reformado por Ley N° 21.081). 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. Adicionalmente, deberán remitir un listado con información referente a las causas iniciadas por infracción de la presente ley, que contenga, como mínimo, el rol o número de ingreso de la causa, el proveedor denunciado, los artículos que fundan la denuncia y las sentencias cuya multa no ha sido pagada por el proveedor. La información

señalada será remitida cada dos meses, debiendo el Servicio llevar un registro de aquella, el que deberá ponerse a disposición del público a través de su sitio web institucional. Un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro por parte del Servicio. Asimismo, los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2 bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones."

Se reemplaza por completo el artículo 58 bis. Se señala que jueces de letras y de policía local deberán entregar copia de todas las sentencias definitivas de la presente ley, además de las interlocutorias que fallen sobre cuestiones de competencia. También deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor aquellas subdirecciones encargadas de fiscalizar, respecto de las resoluciones en las que se impongan sanciones.

"Artículo 59 (artículo reemplazado por Ley N° 21.081). El director nacional será el jefe superior del Servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Será nombrado por el presidente de la República a partir de una terna propuesta por el Consejo de Alta Dirección Pública con el voto favorable de cuatro quintos de sus miembros. Durará cuatro años en su cargo y podrá renovarse su nombramiento por una sola vez.

El cargo de Director Nacional será incompatible con el de diputado, senador, integrante del Poder Judicial o del Tribunal Constitucional, consejero del Banco Central, fiscal del Ministerio Público, miembro de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, ministro de Estado, subsecretario, intendente, gobernador, alcalde, concejal, consejero regional, miembro del Tribunal Calificador de Elecciones, funcionario de la Administración del Estado, miembro de los órganos de dirección de los partidos políticos, y con el de representante de asociaciones gremiales, organizaciones sindicales y asociaciones de consumidores.

El director nacional no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en el Título VIII de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del numeral 2 del inciso segundo del artículo 1 de la presente ley. Esta incompatibilidad será extensiva a su cónyuge o conviviente civil y a sus parientes hasta el primer grado de consanguinidad.

Una vez que el Director Nacional haya cesado en su cargo por cualquier motivo, no podrá ser gerente, administrador o director, ni podrá tener participación en la propiedad de una empresa o sociedad, junto a sus filiales y coligadas, de acuerdo a las normas contenidas en

el Título VIII de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, que sea proveedora en los términos del numeral 2 del inciso segundo del artículo 1 de la presente ley, por el plazo de seis meses después de haber expirado en funciones. El director nacional no podrá ser candidato a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.

El ex director nacional afecto a la prohibición contenida en el inciso anterior deberá informar, durante el tiempo que ésta dure, al Servicio Nacional del Consumidor sus participaciones societarias y todas las actividades laborales y de prestación de servicios que realice, tanto en el sector público como en el sector privado, sean o no sean remuneradas. Esta obligación se extenderá hasta los seis meses posteriores al término de la precitada prohibición.

Las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los incisos segundo a cuarto, así como la obligación contemplada en el inciso anterior, todos del presente artículo, serán también aplicables a los directores regionales.

El director nacional cesará en sus funciones por las siguientes causas:

- a) Término del período legal de su designación.*
- b) Renuncia voluntaria aceptada por el presidente de la República.*
- c) Negligencia manifiesta en el ejercicio de sus funciones, faltas a la probidad administrativa y por cualquier inobservancia a los deberes y obligaciones establecidos por ley.*
- d) Incapacidad psíquica o física sobreviniente para el desempeño de su cargo.*
- e) Incurrir en una causal de incompatibilidad y prohibiciones de las indicadas en los incisos segundo y tercero del presente artículo.*

Si se verificare alguna causal de las contenidas en los literales d) o e) del inciso anterior, cesará automáticamente en su cargo, debiendo comunicar de inmediato dicha circunstancia al presidente de la República. De igual forma, cesará en su cargo si su renuncia hubiere sido aceptada por el presidente de la República de conformidad al literal b).

El presidente de la República podrá remover al director nacional sólo si concurre alguna de las conductas señaladas en la letra c) del inciso séptimo.

Le corresponderá especialmente al director nacional:

- a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del Servicio y ejercer las atribuciones propias de su calidad de jefe superior del Servicio.*
- b) Ejecutar los actos y celebrar los convenios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio.*

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

d) Delegar atribuciones o facultades específicas en funcionarios de su dependencia, de conformidad a la ley, salvo la materia señalada en la letra b) del inciso segundo del artículo 58.

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

f) Rendir cuenta anualmente de su gestión, a lo menos a través de la publicación de una memoria y balance institucional, con el objeto de permitir a las personas efectuar una evaluación continua y permanente de los avances y resultados alcanzados por el Servicio.

g) Ejercer a través de la subdirección respectiva las funciones señaladas en la letra b) del artículo 58.

h) Las demás que establezcan las leyes.

En todo lo no previsto en los incisos anteriores, y en cuanto no sea contradictorio con aquéllos, le serán aplicables al cargo de director nacional las normas establecidas en el Título VI de la Ley N° 19.882.

En conformidad con lo establecido en la Ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el director nacional, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, establecerá la organización interna y determinará las denominaciones y funciones que corresponda a cada una de las unidades del Servicio."

El nuevo artículo 59 señala, que el director nacional tendrá la representación judicial y extrajudicial del Servicio. También señala cómo se hará el nombramiento y las inhabilidades para ejercer dicho cargo.

También manifiesta los efectos que tendrá la cesión en el cargo, que consiste en la no participación de Sociedades ni empresas, por el plazo de seis meses desde que haya cesado sus funciones; del mismo modo tampoco podrá ejercer ni postular a cargos de elección popular hasta por un año luego de haber dejado el cargo.

Se establece el deber del ex director nacional, de informar al Servicio de todas las participaciones societarias o ejercicios de cargos, sean ya por actividades remuneradas o no remuneradas, por un plazo de seis meses

Todas las incompatibilidades e inhabilidades mencionadas se aplicarán también a los directores regionales

También se disponen las funciones que deberá ejercer el director nacional mientras esté en el cargo, además de un listado de causales por las cuales cesará en sus funciones y podrá ser removido de su cargo.

"Artículo 59 bis (artículo reformado por Ley N° 21.081). El personal del Servicio habilitado como fiscalizador tendrá el carácter de ministro de fe respecto de los hechos constitutivos de infracciones que consignent en el cumplimiento de sus funciones y que consten en acta de fiscalización. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal en cualquiera de los procedimientos contemplados en el párrafo 2° del Título IV de esta ley."

A través de lo dispuesto en el nuevo artículo 59 bis, se establece que los fiscalizadores tendrán el carácter de ministro de fe respecto de los hechos infraccionales que dé cuenta y que consten en el acta de fiscalización.

"Artículo 59 ter (artículo integrado por Ley N° 21.081). Los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, dato o antecedente de que puedan imponerse con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, incluso después de haber dejado el cargo. Sin perjuicio de lo anterior, tales antecedentes podrán utilizarse para el cumplimiento de las funciones del Servicio y el ejercicio de las acciones ante los tribunales de justicia."

La infracción de esta prohibición se castigará con las penas indicadas en los artículos 246, 247 y 247 bis del Código Penal, y con las sanciones disciplinarias que puedan aplicarse administrativamente por la misma falta. Asimismo, serán aplicables las normas de responsabilidad funcionaria y del Estado contempladas en la ley N° 19.880; en el Decreto con fuerza de Ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y en el Decreto con fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado."

El artículo 59 ter, agregado por la reforma, se encarga de establecer el deber de reserva que deben tener los funcionarios y otras personas que presten servicios en SERNAC, respecto de las informaciones a las que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, incluso habiendo dejado sus respectivos cargos. Dichas informaciones y antecedentes sólo podrán usarse exclusivamente para el cumplimiento de las funciones del Servicio y para el ejercicio de acciones ante los tribunales de justicia.

Se establecen penas de carácter penal ante el incumplimiento del deber establecido en el mismo artículo.

Capítulo Quinto: Ley N° 21.398 para incentivar la protección de los derechos de los consumidores

Con fecha 24 de diciembre de 2021 se publica la Ley N° 21.398, cuyo principal logro fue la consagración del principio Pro Consumidor, de vital importancia para la protección de los derechos del consumidor, pues conlleva una interpretación lo más favorable posible hacia el consumidor, siempre, teniendo en cuenta la posición desventajosa en la que el mismo se suele encontrar en el contexto de una relación de consumo.

Lo anterior, sumado a otros beneficios importantes hacia el consumidor, como la extensión de plazo en el derecho de garantía legal, hacen resaltar a la Ley N° 21.398 como una manifestación directa de amparo al consumidor que, más allá de la constante evolución que ha sufrido la Ley N° 19.496, tiende a continuar sintiéndose en un abandono legal. La Ley N° 21.398 es un golpe directo a esa falsa sensación de abandono y en su información y publicidad SERNAC tendrá una labor fundamental.

Se debe señalar, previo a continuar con el análisis de la misma reforma, que algunas de las disposiciones establecidas en la Ley N° 21.398 fueron modificadas desde los artículos presentes en la Ley N° 21.326 sobre portabilidad financiera, casos en los que se hará expresa mención de dicho origen, y otras que han sido introducidas directamente en la Ley N° 18.916 que aprueba el Código Aeronáutico, de las cuales no se hará análisis en esta ocasión debido a su contenido ajeno a la Ley N° 19.496, que es el centro principal de esta memoria.

1. Se mejora el concepto de Información Básica Comercial y se agregan derechos al consumidor: Interpretación Pro Consumidor

“Artículo 1 (artículo reformado por Ley N° 21.398). La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- *Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.*

2.- *Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.*

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

3.- *Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.*

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. En el caso de venta de bienes durables se considerará, además, información básica comercial la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación.

Tratándose de la prestación de servicios de despacho, el proveedor deberá indicar claramente, antes del perfeccionamiento del contrato, el costo total y el tiempo que tarde dicho servicio.

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.

4.- *Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.*

5.- *Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.*

6.- *Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.*

7.- *Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.*

8.- *Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento."*

El artículo 1, fue modificado respecto al concepto de Información básica comercial, agregando el caso de bienes durables, respecto de los cuales se deberá agregar en su información básica comercial su duración bajo condiciones normales y previsibles de uso, dándole legalidad a lo que se conoce popularmente como "vida útil" de distintos productos. En el mismo concepto, se integra al mismo, en cuanto a prestación de servicios de despacho, el costo total y el tiempo total por el que se brindará dicho servicio, todo acorde a la creciente necesidad de su regulación debido a la contingencia mundial sanitaria ocasionada por el virus SARS – COVID 19 y al gran incremento en las compras de con tarjeta de crédito u debito en el comercio electrónico¹⁴

"Artículo 2 ter (artículo integrado por Ley N° 21.398). Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil."

¹⁴ FAJARDO, Daniel. Revista Pulso, "Los cambios en el comercio electrónico que se aceleraron con la pandemia. [en línea]La Tercera en Internet. 27 de noviembre de 2021.
<<https://www.latercera.com/pulso/noticia/los-cambios-en-el-comercio-electronico-que-se-aceleraron-con-la-pandemia/VQR6XKWSBRAQXIGQVUQDCFMRIE/>>

La Ley N° 21.398 agrega a la ley el artículo 2 ter que es probablemente la mejor adición que se ha hecho en cuanto a la protección de derechos del consumidor, ya que entrega un indicio de interpretación, que será siempre en favor de los consumidores, lo que constituye un real intento de disminuir la brecha entre las posiciones de proveedores y consumidores.

“Artículo 3 (artículo reformado por Ley N° 21.398). Son derechos y deberes básicos del consumidor:

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

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

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

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

g) Acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en esta ley. El proveedor debe informar al consumidor de este derecho al celebrar el contrato y en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamación. Toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita.

Sólo una vez surgido el conflicto, las partes podrán someterlo a mediación, conciliación o arbitraje. Los proveedores deben informar la naturaleza de cada uno de los mecanismos ofrecidos, los cuales serán gratuitos y sólo se iniciarán por voluntad expresa del consumidor, la que deberá constar por escrito. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo establecerá las normas que sean necesarias para la adecuada aplicación de los mecanismos a que se refiere este párrafo.

Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir y ofrecer libremente el Sistema de Solución de Controversias dispuesto en los artículos 56 A y siguientes, lo que deberá ser

informado previamente al consumidor. Este Sistema podrá llevarse a cabo por medios electrónicos.

h) Los demás derechos establecidos en las leyes referidas a derechos de los consumidores, en especial, aquellos consagrados en la Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

Será aplicable a las operaciones financieras regidas por esta ley lo dispuesto en los incisos segundo y siguientes del artículo 10 de la señalada Ley N° 18.010, con independencia del monto del capital adeudado."

Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas.

d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera.

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.

f) Los consagrados en la Ley que regula la Portabilidad Financiera

Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos."

El artículo 3 se ve modificado agregando las letras g) y h) en el apartado de derechos y deberes de todos los consumidores. Cabe decir de antemano a su análisis, que ambas letras aparecen consagradas como derechos y deberes del consumidor, pero no establecen ningún deber, sino sólo derechos, por los que el legislador abandona la intención de establecer una proporción entre derechos y deberes que previamente se había dado desde la primera versión de la ley en 1997.

La letra g) señala que como un derecho el siempre poder acudir al tribunal competente y su mayor novedad radica en que el proveedor deberá informar de esto al consumidor al momento de celebrar el contrato y de surgir alguna controversia. Es decir, la ley le entrega la carga al proveedor de informar de este derecho a cada proveedor, asesorando así al deber de información que tiene el Servicio.

La letra h) hace una integración de los otros derechos que tengan los consumidores y que se encuentren en otros cuerpos legales, haciendo una especial mención a los que aparecen en la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero.

Si bien se agrega un inciso final, su contenido es similar al expresado como derecho en la letra h) del mismo artículo.

Cabe señalar que este artículo ya había sido modificado previamente por la Ley N° 21.236 que regula la portabilidad financiera y que había agregado previamente la letra f) en el apartado de los derechos del consumidor de productos y servicios financieros.

“Artículo 3 bis (artículo reformado por Ley N° 21.398). El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, 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 cualquiera otra forma de comunicación a distancia.

Sólo en el caso de la contratación de servicios, el proveedor podrá disponer lo contrario, y deberá informar al consumidor sobre dicha exclusión, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del servicio.

En los bienes o productos, excepcionalmente, no podrá ejercerse este derecho en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con

rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

Los proveedores deberán informar al consumidor la existencia del derecho a que se refiere este artículo, de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción del contrato y pago del precio del producto, y, en caso de que proceda, su exclusión. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo regulará la forma y condiciones en que el proveedor deberá comunicar la exclusión del derecho a retracto cuando corresponda, así como los bienes en que excepcionalmente y por su naturaleza procederá tal exclusión.

Para poner término unilateralmente al contrato de conformidad con este artículo, el consumidor podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a noventa días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

c) En las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al bien.”

El artículo 3 bis se ve modificado en forma leve, pero importante, en su encabezado, ya que agrega la frase “sin expresión de causa”, ampliando mucho su marco de aplicación.

También se ve modificado en su letra b), que plasmaba el derecho a retracto y que la Ley N° 21.398 se encarga de ajustar a los contratos celebrados a través de medios electrónicos u otros medios que impliquen la comunicación a distancia. Se expresa que respecto a la contratación de servicios puede excluirse el derecho de retracto, siempre y cuando el proveedor lo comunique a sus consumidores en forma inequívoca y previo a la celebración del contrato. Tampoco podrá invocarse el derecho a retracto cuando por la naturaleza de los bienes, estos caduquen o se deterioren con rapidez.

Se agrega la letra c), extendiendo el derecho de retracto a aquellas compras presenciales en las que el consumidor no tuvo acceso al bien.

“Artículo 3 quáter (artículo integrado por Ley N° 21.398). Los establecimientos de educación superior, institutos profesionales y de formación técnica deberán otorgar gratuitamente los certificados de estudios, de notas, de estado de deuda u otros análogos, a solicitud del alumno, exalumno o de aquel que haya suspendido sus estudios o se encuentre moroso en la respectiva institución educacional.

Dichos certificados podrán ser solicitados hasta por dos veces en un año y deberán ser emitidos dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la presentación de la respectiva solicitud.

La emisión de los mencionados certificados podrá ser realizada a través de medios electrónicos y deberá serlo en papel en los casos en que el establecimiento no cuente con medios electrónicos o así sea solicitado expresamente.”

Se agrega el artículo 3 quáter que entrega a los consumidores el derecho de poder obtener en forma gratuita una serie de certificados de parte de las casas de estudios de las que sean alumnos.

2. Nuevas Obligaciones del Proveedor

“Artículo 12 C (artículo integrado por Ley N° 21.398). Los proveedores de vehículos motorizados nuevos deberán informar al consumidor, de manera clara e inequívoca, antes del perfeccionamiento del contrato de compraventa o de arrendamiento con opción de compra, aquellas exigencias obligatorias justificadas para mantener vigente la garantía voluntaria del vehículo. En el caso de que se exijan mantenciones obligatorias, se deberá informar el listado de todas éstas, incluyendo sus valores estimados, así como también una nómina de todos los talleres o establecimientos de servicio técnico autorizados donde se podrán realizar dichas mantenciones.

Los fabricantes, importadores y proveedores de vehículos motorizados nuevos no podrán limitar la libre elección de servicios técnicos destinados a la mantención del bien, salvo que se trate de mantenciones que, por sus características técnicas específicas justificadas, deban ser realizadas por talleres o establecimientos de servicio técnico expresamente autorizados. El proveedor deberá proporcionar al consumidor otro vehículo de similares características mientras dure la reparación de un vehículo motorizado, cuando el ejercicio de la garantía legal o voluntaria conlleve privarlo de su uso por un término superior a cinco días hábiles.”

El artículo 12 C establece la obligación de los proveedores de vehículos motorizados, de entregar toda la información necesaria para hacer vigente la garantía voluntaria del vehículo, como lo son las mantenciones necesarias y aquellas realizadas en talleres administrados por la misma concesionaria debido a limitaciones técnicas. Se señala además la obligación del proveedor de otorgarle al consumidor un vehículo de reemplazo de similares características cuando por el ejercicio de la garantía legal o voluntaria, se prive al mismo del vehículo por un plazo igual o superior a 5 días hábiles.

3. Se modifican Normas especiales sobre los contratos de adhesión

"Artículo 15 bis (artículo integrado por Ley N° 21.398). Las disposiciones contenidas en los artículos 2 bis letra b), 58 y 58 bis serán aplicables respecto de los datos personales de los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, salvo que las facultades contenidas en dichos artículos se encuentren en el ámbito de las competencias legales de otro órgano."

Este artículo también es una gran innovación y actualización a la época en la que la filtración de datos personales se ve cada día más amenazada. La finalidad del mismo es regular la protección de los datos personales de los consumidores.

"Artículo 16 (artículo reformado por Ley N° 21.398). 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;

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;

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, y

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.

h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes.

"Artículo 16 C (artículo integrado por Ley N° 21.398). Las cláusulas ambiguas de los contratos de adhesión se interpretarán en favor del consumidor.

Cuando existan cláusulas contradictorias entre sí, prevalecerá aquella cláusula o parte de ella que sea más favorable al consumidor."

La reforma agrega la letra h) y el artículo 16 C, ambos siendo actualizados en favor del principio Pro Consumidor agregado por el artículo 2 ter, extendiéndolo no sólo a la normativa, sino también a las cláusulas en contratos de adhesión.

"Artículo 17 (artículo reformado por Ley N° 21.398). Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Asimismo, los contratos a que se refiere este artículo deberán adaptarse con el fin de garantizar su comprensión a las personas con discapacidad visual o auditiva. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos en formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen por sobre las del formulario cuando sean incompatibles entre sí.

No obstante, lo previsto en el inciso primero, tendrán validez los contratos redactados en idioma distinto del castellano cuando el consumidor lo acepte expresamente, mediante su firma en un documento escrito en idioma castellano anexo al contrato, y quede en su poder un ejemplar del contrato en castellano, al que se estará, en caso de dudas, para todos los efectos legales. Tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado, para todos los efectos legales.

Los contratos de adhesión deberán ser proporcionados por los proveedores de productos y servicios al organismo fiscalizador competente.”

El presente artículo se refiere en su primer inciso respecto a su legibilidad y entendimiento que infieran al consumidor. En la misma línea, se extiende ello a personas con discapacidad visual o auditiva, integrando el legislador una línea de inclusión necesaria.

Se eliminan las menciones a los árbitros

Se agrega el inciso final, señalando la obligación del proveedor de proporcionar al organismo fiscalizador competente sus contratos de adhesión.

“Artículo 17 A (artículo reformado por Ley N° 21.398). Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma. Estos proveedores deberán informar, además, en términos simples, los medios físicos y tecnológicos a través de los cuales los consumidores podrán ejercer sus derechos y la forma de término del contrato, cuando corresponda, según lo establecido en él y en la normativa aplicable.

En caso de que los proveedores de bienes y servicios incumplan lo dispuesto en el inciso anterior, el consumidor sólo quedará obligado a aquello que se le informó en el contrato de

adhesión en el momento de aceptar los términos y condiciones de los bienes o servicios contratados.

En el momento de la celebración del contrato, deberán informar los mecanismos y condiciones para que el consumidor pueda darle término. Los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes y, en ningún caso, establecer condiciones más gravosas que aquellas exigidas para su celebración. Todo pacto en contrario se tendrá por no escrito. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso octavo del artículo 17 D sobre productos o servicios financieros, en relación con el monto que se debe pagar para poner término anticipado al contrato.”

El artículo 17 A fue modificado para que el deber de información de los proveedores en contratos de adhesión se extienda también a señalar en cada instrumento al consumidor sobre los medios físicos y tecnológicos en los que podrá ejercer sus derechos y poner término al contrato.

Se agregan los 2 incisos finales respecto de los cuales, en el último, se señala expresamente que los proveedores no podrán condicionar el término del contrato al pago de montos adeudados o a restituciones de bienes.

“Artículo 17 D (artículo reformado por Ley N° 21398). Los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contratos de adhesión deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer: el precio total ya cobrado por los servicios contratados, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada, el valor total del servicio, la carga anual equivalente, si corresponde, y demás información relevante que determine el reglamento sobre las condiciones del servicio contratado. El contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

Los mencionados proveedores deberán entregar al respectivo consumidor un certificado de liquidación para término anticipado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde que éste lo solicite. El consumidor podrá solicitar el certificado presencialmente o de manera remota al respectivo proveedor de productos o servicios financieros, y requerirle que se le entregue de manera física o virtual. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor podrá solicitar el referido certificado respecto de solo un producto o servicio financiero determinado. En

dicho caso, el certificado deberá ser entregado dentro de tres días hábiles desde la respectiva solicitud.

Este certificado será gratuito y deberá contener a lo menos la siguiente información relativa a cada uno de los productos o servicios financieros vigentes, según corresponda:

- a) Plazo o vigencia.*
- b) Valor total del producto o servicio.*
- c) Indicación de si corresponde a deuda rotativa.*
- d) Monto de crédito disponible y efectivamente utilizado.*
- e) Tipo y tasa de interés.*
- f) Carga anual equivalente.*
- g) Valor de última cuota vencida.*
- h) Garantías reales otorgadas, especificando su otorgante, datos de inscripción, datos de escritura pública o de instrumento privado protocolizado, en caso de haber sido otorgada por tales medios, y si contienen cláusulas de garantía general.*
- i) Monto total a pagar para poner término al producto o servicio financiero según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde.*
- j) Si el crédito se encuentra en etapa de cobranza judicial.*
- k) La demás información que determine el reglamento.*

En caso de existir una garantía real con cláusula de garantía general, el certificado de liquidación también deberá especificar el monto a pagar para ponerle término a todas las obligaciones vigentes que el consumidor tenga con el proveedor que no provengan de productos o servicios financieros.

Adicionalmente, el certificado deberá contener el monto total a pagar para ponerle término a la totalidad de los productos o servicios financieros y las obligaciones referidas, según la fecha de pago, incluyendo la respectiva comisión de prepago, si corresponde, la fecha de emisión y de vigencia del certificado, la que no podrá ser menor a treinta días corridos, la forma en que el proveedor desea ser notificado y la información necesaria para realizar el pago en caso de iniciarse un proceso de portabilidad financiera o refinanciamiento. El contenido, los requisitos y la presentación de dicho certificado se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62.

El consumidor podrá requerir al proveedor de productos o servicios financieros, en el momento de solicitar el certificado de liquidación para término anticipado, que bloquee los productos o servicios financieros con créditos disponibles no desembolsados o créditos rotativos, tales como líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes o tarjetas de crédito,

durante el tiempo de vigencia del certificado, de manera que la información contenida en el certificado de liquidación no se vea modificada durante su vigencia. El certificado deberá señalar expresamente los productos o servicios financieros que han sido bloqueados. Dicho bloqueo será sin costo para el cliente.

Los proveedores no podrán efectuar cambios en los precios, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas de un producto o servicio financiero, con ocasión de la renovación, restitución o reposición del soporte físico necesario para el uso del producto o servicio cuyo contrato se encuentre vigente. En ningún caso dichas renovación, restitución o reposición podrán condicionarse a la celebración de un nuevo contrato.

Los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores podrán solicitar, sin expresión de causa, el bloqueo permanente de las tarjetas de pago a las que se refiere el artículo 1 de la Ley N° 20.009, mediante aviso a través de los canales o servicios de comunicaciones establecidos en el artículo 2 de la referida ley. A contar del bloqueo permanente, el proveedor no podrá cobrar los costos de administración, operación y/o mantención.

Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán retrasar el término de los productos o servicios financieros, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos productos y servicios financieros. Se considerará retraso cualquier demora superior a cinco días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión. Asimismo, los proveedores deberán entregar a los consumidores que lo soliciten, dentro de los plazos señalados en el inciso segundo, los certificados y antecedentes que sean necesarios para renegociar los créditos de tipo alguno. En caso de incumplimiento de la referida obligación dentro del mencionado plazo, la deuda no generará interés ni reajustes de tipo alguno mientras no se verifique dicha entrega por parte del proveedor. En caso de cobro de intereses o reajustes indebidos, éstos deberán ser devueltos en el plazo de cinco días contado desde el momento del cobro. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero con el fin de solicitar el reembolso de los intereses y reajustes mal cobrados, así como el cobro del costo por término o pago anticipado.

En el caso de los créditos hipotecarios, en cualquiera de sus modalidades, no podrá incluirse en el contrato de mutuo otra hipoteca que no sea la que cauciona el crédito que se contrata, salvo solicitud escrita del deudor efectuada por cualquier medio físico o tecnológico.

En el caso de créditos caucionados con hipoteca específica, una vez extinguida totalmente la obligación garantizada, el proveedor del crédito deberá, a su cargo y costo, otorgar la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto e ingresarla para su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días contado desde la extinción total de la deuda. De tal circunstancia y de la realización de los señalados trámites, el proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, dentro de los treinta días siguientes de practicada la cancelación correspondiente por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Los comprobantes de pago emitidos por el proveedor de un crédito caucionado con hipoteca específica, correspondientes a las tres últimas cuotas pactadas, harán presumir el pago íntegro del crédito caucionado con dicha garantía, debiendo seguirse respecto de su alzamiento y cancelación lo dispuesto precedentemente.

En el caso de créditos caucionados con hipoteca general, una vez pagadas íntegramente las deudas garantizadas, tanto en calidad de deudor principal como en calidad de avalista, fiador o codeudor solidario respecto de las cuales dicha caución subsista, el proveedor deberá informar por escrito al deudor tal circunstancia, en el plazo de hasta veinte días corridos, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, de conformidad a lo dispuesto en el Título IV del decreto supremo N° 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios. Efectuada dicha comunicación por parte del proveedor, el deudor podrá requerir, por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el otorgamiento de la escritura pública de alzamiento de la referida hipoteca y de los demás gravámenes y prohibiciones que se hayan constituido al efecto, y su ingreso para inscripción en el Conservador de Bienes Raíces respectivo, gestiones que serán de cargo y costo del proveedor y que éste deberá efectuar dentro de un plazo que no podrá exceder de cuarenta y cinco días, contado desde la solicitud del deudor. El proveedor deberá informar por escrito al deudor, a través de cualquier medio físico o tecnológico idóneo, al último domicilio registrado por el deudor con el proveedor, del alzamiento y cancelación de la hipoteca con cláusula de garantía general y de todo otro gravamen o prohibición constituido en su favor, dentro de los treinta

días siguientes de practicada la respectiva cancelación por el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

Si no existieren obligaciones pendientes para con el proveedor caucionadas con hipoteca general, el deudor no estará obligado a mantener en favor de éste la vigencia de una hipoteca con cláusula de garantía general ni de otros gravámenes o prohibiciones ya constituidos para los efectos de obtener un nuevo crédito, y podrá en todo momento, y sin esperar la comunicación del proveedor de que trata el inciso precedente, solicitar el respectivo alzamiento por cualquier medio físico o tecnológico idóneo, el cual se efectuará en la misma forma y plazo previstos en dicho inciso. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá conservar la vigencia de esta garantía general y los demás gravámenes y prohibiciones asociados, a su sola voluntad.

Los alzamientos de hipotecas y de cualquier otro gravamen o prohibición constituidos en favor de un proveedor de servicios financieros podrán efectuarse por el respectivo acreedor de forma masiva. Para tales efectos, bastará otorgar una escritura pública que contenga un listado o nómina de gravámenes o prohibiciones, individualizando la foja, número, año, registro y el Conservador de Bienes Raíces a cargo del mismo, sea que tales gravámenes o prohibiciones se refieran a uno o más deudores. En caso de que una o más de las solicitudes no pudieren cursarse, dicha situación no impedirá la tramitación de las restantes, y el o los deudores interesados podrán resolver las insuficiencias o errores que fundaron el rechazo del Conservador de Bienes Raíces y concluir su tramitación. La cancelación de los gravámenes o prohibiciones solicitada deberá ser practicada e inscrita por el Conservador correspondiente en un plazo que no podrá exceder de diez días, contado desde el ingreso a su oficio de la escritura respectiva.

Los notarios y Conservadores de Bienes Raíces no podrán oponerse, en su caso, a autorizar y otorgar las escrituras públicas o practicar las cancelaciones que correspondan, tratándose de alzamientos otorgados de forma masiva, sin perjuicio de percibir los respectivos honorarios determinados de acuerdo a la Ley N°16.250 y sus modificaciones.

Si el acreedor hipotecario se negare a efectuar los respectivos alzamientos de conformidad al presente artículo, el deudor podrá solicitar judicialmente tales alzamientos ante el tribunal competente, sin perjuicio de las sanciones e indemnizaciones que procedan de conformidad a la presente ley.

Los proveedores de créditos que soliciten una tasación o estudio de títulos de un bien sobre el cual se constituirá una garantía en su beneficio deberán entregar al consumidor que

solicitó el crédito los respectivos informes de tasación y estudio de títulos del bien, según corresponda. La entrega de dicha documentación deberá realizarse de manera física o virtual, conforme a lo solicitado por el consumidor. Asimismo, el consumidor podrá realizar la referida solicitud de manera presencial o remota.

Lo dispuesto en los incisos precedentes se aplicará a los cesionarios de los créditos hipotecarios, cuando proceda.

Los proveedores de créditos que ofrezcan la modalidad de pago automático de cuenta o de transferencia electrónica no podrán restringir esta oferta a que dicho medio electrónico o automático sea de su misma institución, debiendo permitir que el convenio de pago automático o transferencia pueda ser realizado también por una institución distinta.”

El artículo 17 D ya había sido fuertemente modificado por la Ley N° 21.236 que regula la portabilidad financiera. La Ley N° 21.398 modifica lo dispuesto por la anterior, señalando que, los consumidores podrán solicitar sin ninguna causa, el bloqueo permanente de tarjetas mediante una mera comunicación a través de los canales dispuestos para dichos efectos y que aparecen en el artículo 2 de la Ley N° 20.009. Habiendo sido bloqueado los instrumentos, el proveedor de servicios financieros no podrá seguir realizando cobros por mantención ni administración.

Las modificaciones continúan en el inciso siguiente, señalando al efecto que la obligación que tiene el proveedor financiero de entregar certificados y antecedentes necesarios para renegociar la deuda en cinco días hábiles, no generará intereses ni reajustes mientras la misma no se encuentre cumplida.

“Artículo 17 H (artículo reformado por Ley N° 21.398). Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor:

a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y

b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias.

Los proveedores no podrán efectuar aumentos en los precios, tasas de interés, cargos, comisiones, costos o tarifas de un producto o servicio financiero que dependa de la mantención de otro, ante el cierre o resolución de este último por parte del consumidor, cuando ello no obedece a causas imputables al consumidor.

Tratándose de aquellos contratos con el sello al que se refiere el artículo 55 de esta ley, si el servicio de atención al cliente, el mediador o el árbitro financiero acoge un reclamo interpuesto por el consumidor por incumplimiento del inciso anterior, el proveedor deberá dejar sin efecto el cambio y devolver al consumidor los montos cobrados en exceso.

El proveedor de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o por una sociedad de apoyo al giro.

De igual forma, no podrá ofrecer descuentos asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor o por una empresa relacionada, cuando el acceso a dicho descuento se condicione a la celebración de una operación de crédito de dinero en más de una cuota. Además, cuando estos proveedores ofrezcan descuentos asociados exclusivamente al mencionado medio de pago, deberán informar previamente al consumidor el costo total del crédito, en caso de que éste opte libremente por dicha alternativa crediticia en más de una cuota.

Adicionalmente, se deberá expresar en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.”

El artículo 17 H se ve modificado respecto a la condición de compra de algunos bienes o servicios para que sea realizado con un determinado medio de pago que se encuentre administrado por el mismo proveedor o por alguna sociedad de apoyo a su mismo giro. Se señala que tampoco pueden ofrecerse descuentos asociados a un medio de pago administrado por el mismo proveedor cuando el pago sea condicionado a más de una cuota.

“Artículo 17 M (artículo integrado por Ley N° 21.236). Los proveedores de productos o servicios financieros pactados por contrato de adhesión garantizados por cualquier tipo de garantía estarán obligados a conservar, a lo menos de manera digital, y durante el tiempo de existencia de la garantía en su favor, todos los documentos en que consten dichas garantías”

Este artículo fue integrado por la Ley N° 21.236 sobre portabilidad financiera y establece el deber de registro que deberán tener los proveedores respecto de las garantías de los contratos de adhesión que suscriban.

“Artículo 17 N (artículo integrado por Ley N° 21.398). Antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, y deberán informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.

Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K. Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el ministro de Hacienda, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.”

El artículo 17 N fue integrado por la Ley N° 21.398 y establece la obligación del proveedor de verificar los antecedentes financieros del consumidor antes de celebrar el contrato de servicios financiero. El resultado de dicho análisis deberá ser debidamente informado al consumidor.

4. Modificaciones al derecho de garantía legal

“Artículo 20 (artículo reformado por Ley N° 21.398). En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho deberá ser comunicado por el proveedor del producto o servicio en cada uno de sus locales, tiendas, páginas webs u otros:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;*
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;*

- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;
- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.”

El artículo 20 de la ley trata el derecho de garantía legal y fue modificado en su encabezado, haciendo énfasis en que este derecho es irrenunciable. Le encarga además al proveedor el derecho a comunicárselo a sus consumidores al momento de celebración del contrato.

Se modifica también la letra e) del presente artículo, señalando que en ningún caso será necesario resolver las garantías entregadas por el proveedor para poder hacer ejercicio del derecho de garantía legal.

“Artículo 21 (artículo reformado por Ley N° 19.955). - El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los seis meses siguientes, a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se

hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

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. En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada. 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.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por quiebra, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El consumidor podrá optar por ejercer la garantía o los derechos establecidos en los artículos 19 y 20, a libre elección. El plazo que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

La garantía otorgada por el proveedor no afectará el ejercicio de los derechos del consumidor establecidos en los artículos 19 y 20, respecto de los bienes amparados por ella. El proveedor estará impedido de ofrecer a los consumidores la contratación de productos,

servicios o pólizas cuya cobertura corresponda a obligaciones que el proveedor deba asumir en conformidad a la garantía establecida en la ley.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del Decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

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."

El artículo 21 trata sobre la aplicación del derecho de garantía legal y fue modificado para extender su plazo de amparo desde 3 meses, a 6 meses. En ese plazo, la reforma se encarga de señalar que, en el fondo, tanto la garantía entregada por el proveedor en el contrato (por el tiempo que haya designado el proveedor en el mismo), como la garantía entregada por la ley, ambas se encuentran vigentes y estarán a disposición del consumidor, que será quien decida cuál de las 2 aplicar. Se señala además que habiendo ejercido alguna de las 2 garantías, los plazos se entenderán suspendidos mientras se resuelva el caso.

También señala el artículo que, habiéndose optado por la reparación del bien y persistiendo aún las deficiencias que llamaron al consumidor a hacer ejercicio de la misma, podrá éste optar por la devolución del dinero pagado o el cambio del producto por uno nuevo.

Si bien, no es algo que haya sido entregado por la reforma, se ha podido analizar el inciso final del presente artículo, que señala que en orden de poder ejercer la garantía legal, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato, no quedando de forma exclusiva la exhibición de boletas o facturas y entregándole así al consumidor la opción de poder acreditar la compra o contratación mediante otros documentos

que puedan resultar pertinentes, como la exhibición de un estado de cuenta bancario que dé cuenta de la compra, por citar un ejemplo.

5. Se amplía la responsabilidad por incumplimiento

"Artículo 23 bis (artículo integrado por Ley N° 21.398). En caso de denegación de embarque por sobreventa de pasajes aéreos, los proveedores deberán informar por escrito a los consumidores, en el mismo momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria:

a) Los derechos del pasajero afectado por la denegación y las razones objetivas que justifican la adopción de dicha medida.

b) Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que consagran las leyes para tales efectos y la forma en que el proveedor cumplirá con estos deberes.

c) Los mecanismos de denuncias y reclamos de que disponen los consumidores frente a los incumplimientos de estos deberes, ante la empresa y ante el Servicio Nacional del Consumidor, así como los tribunales competentes donde ejercer las acciones judiciales que correspondan.

d) Las multas por las infracciones de esta disposición.

e) Todas aquellas medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, o que se deba pagar multas o compensaciones, se procederá al pago en la forma más expedita posible, en un plazo máximo de diez días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor siempre tendrá la opción de recibir dichos montos a lo menos en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica."

Se incorpora el artículo 23 bis, que hace referencia expresa a los contratos de transporte aéreo de pasajeros y regula su denegación a embarque, estableciendo que tienen la obligación de justificar sus razones, en el acto y por escrito, antes de adoptarse una medida compensatoria.

Si como medida compensatoria el consumidor opta por la restitución del dinero o el pago de multas y otros, se deberá hacer lo más rápido posible, en un plazo de 10 días hábiles contados desde la denegación del embarque. Se le deja a opción del consumidor que dicha devolución se haga en dinero en efectivo o transferencia

bancaria electrónica, pero no se regula el caso en que se dé una orden de transferencia bancaria electrónica que en algunos casos se verá reflejada en la cuenta del consumidor en un plazo práctico de 30 días. Por tanto, el legislador, para evitar la situación ya descrita, entrega la opción de recibir el pago en efectivo.

“Artículo 25 (artículo reformado por Ley N° 21.398). 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 mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1500 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios, el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”

El artículo 25, sólo fue modificado en esta ocasión con el objeto de obligar al proveedor a que especifique en sus boletas el cobro asociado a la suspensión de los servicios, así como su tiempo de suspensión o de no prestación del mismo.

“Artículo 27 (artículo reformado por Ley N° 21.398). Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución. Dicho reajuste se calculará según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.”

El artículo 27 fue levemente modificado, cambiando la palabra “reajustadas”, por “devueltas con reajuste e intereses corrientes al día efectivo de restitución.” O sea, se han extendido las restituciones para no sólo considerar reajustes, sino también intereses corrientes.

“Artículo 37 (artículo reformado por Ley N° 21.398). - En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá informar oportunamente, de forma clara y entendible, lo siguiente:

a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

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;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;

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

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.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en las letras a) y b)“.

Finalmente, en este artículo, sólo se modifica el encabezado, para temas de redacción, agregándose la palabra “oportunamente” para establecer la diligencia que debe tener el proveedor al entregar la información ya expuesta en el artículo.

CONCLUSIÓN

Existe una relación asimétrica entre proveedores y consumidores en la relación de consumo que nuestra legislación ha tratado de solucionar. Desde el cuerpo legal propuesto en el mensaje del difunto ex Presidente Aylwin, que data de 1991, a la promulgación y publicación de la primera edición de la Ley N° 19.496 en 1997, pasaron casi 7 años, un gran período de tiempo en el que el la relación de consumo y su protección no fue prioridad para el legislativo. Sin embargo, a contar de dicha promulgación, con cada época la relación pasó a ganar más y más importancia, al punto de que, hoy, tenemos una ley bastante moderna y completa al respecto.

La primera gran reforma introducida por la Ley N° 19.955 se encargó de optimizar el procedimiento judicial con la introducción del procedimiento de interés colectivo o difuso, con el objeto de amparar al mayor número de consumidores posible y favoreciendo la innecesaria saturación de los tribunales competentes.

Especial importancia adquiere la reforma introducida por la Ley N° 20.555 que introduce al SERNAC financiero y establece además un listado de derechos que amplía el ámbito de aplicación de la ley a un margen especial para los consumidores de productos financieros. La ley comienza así a contemplar las nuevas tendencias de consumo que favorecen el consumo de productos a modalidades de crédito que previamente no se consideraban de igual manera.

Con la constante ampliación del ámbito de aplicación a prácticamente todo acto de consumo, ha surgido la necesidad social y legislativa de entregarle mayores facultades al Servicio Nacional del Consumidor, para que este ocupe a cabalidad el rol que el Estado debe destinar a la protección del consumidor y a la disminución de la brecha de asimetría entre las posiciones de los agentes de la relación de consumo. Para esto, el legislador, a través de los avances introducidos por la Ley N° 21.081 ha creado el Procedimiento Voluntario Colectivo, institución que ha resultado sumamente importante en cuanto a facilitar las reparaciones a las que los

consumidores aspiran constantemente y que facilitan el procedimiento de solución de conflictos.

Finalmente, se debe concluir que el legislador ha mantenido el deseo de velar por una ley que vaya constantemente avanzando junto con las tendencias de consumo de la sociedad en Chile; es así como ha actualizado constantemente las normas en atención a las nuevas formas de celebración del acto de consumo a través de mecanismos electrónicos, encargándose de actualizar las normas a estas nuevas formas y encargándose incluso, de regular en forma especial el despacho de los productos que sean objeto de un acto de consumo en la que no se ha tenido la oportunidad de ejecutarlo presencialmente. En este mismo aspecto, mucha importancia adquiere el principio Pro Consumidor, que permite la interpretación siempre en favor del consumidor, anteponiéndose la legislación incluso a las disposiciones del Código Civil, todo agregado por la más reciente gran reforma, la Ley N° 21.398.

De esta forma podemos concluir que los cambios progresivos en nuestra sociedad le han otorgado una creciente importancia al análisis del acto de consumo y con ello, la necesidad de su debida regulación y protección de sus agentes. Cuestión que se ha visto manifestada en la evolución constante de nuestra ley de protección de derechos al consumidor, situación que se espera siga cambiando y evolucionando día a día, siempre en favor de lograr la simetría entre consumidor y proveedor.

BIBLIOGRAFÍA

- Historia de la Ley N° 19.496, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Historia de la Ley N° 19.555, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Historia de la Ley N° 20.555, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Historia de la Ley N° 21.081, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Historia de la Ley N° 21.398, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Ley N° 21.326, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN
- Sitio oficial de Servicio Nacional del Consumidor, www.sernac.cl
- Revista Actualidad Jurídica N° 25, Rodrigo Bravo Vallejos y María Fernanda Juppet Ewing, enero 2012, Universidad del Desarrollo.
- Boletín Especial Adecco, Academia Derecho y Consumo, “Ley de Fortalecimiento al SERNAC a tres meses de su entrada en vigencia”