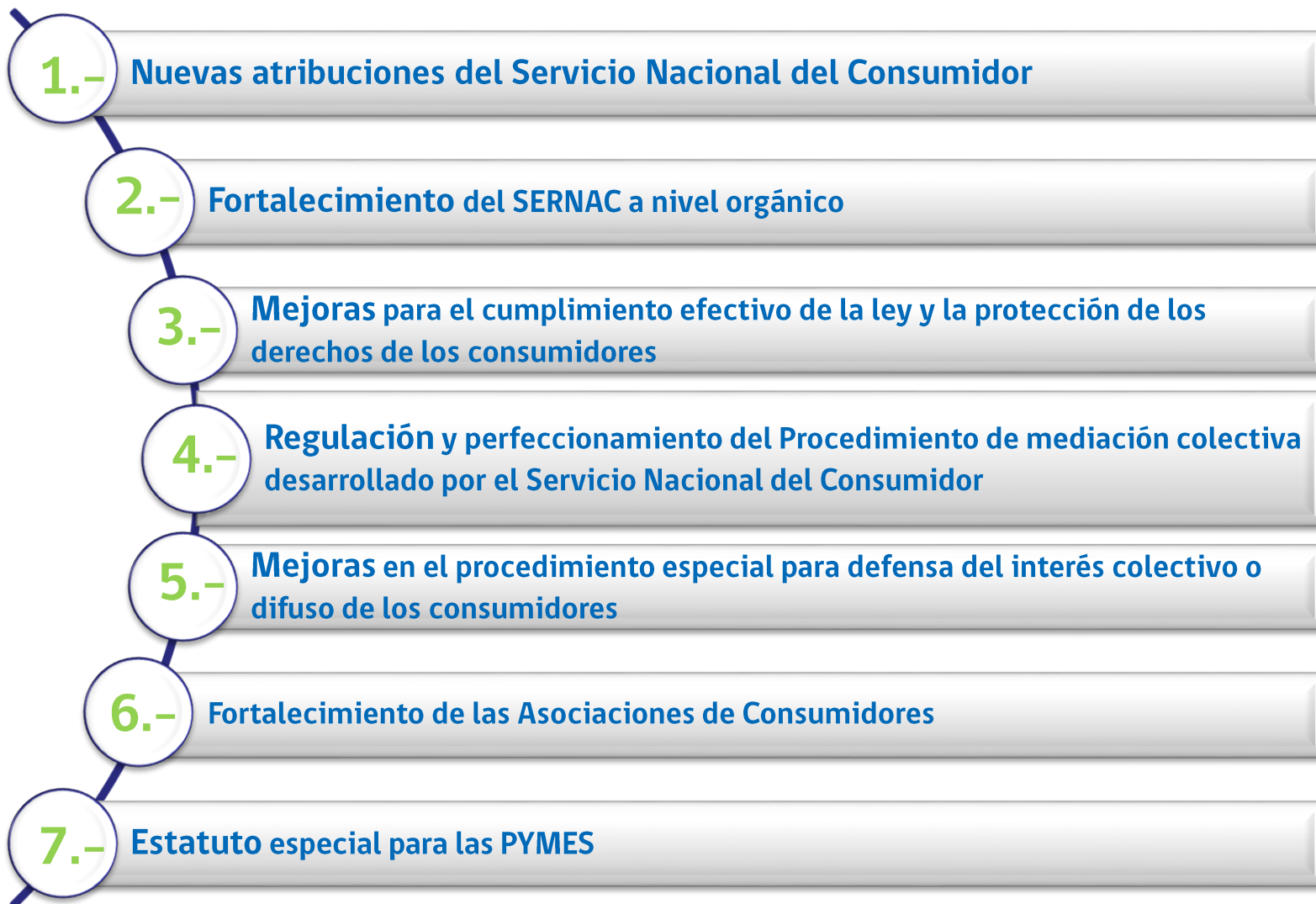


Proyecto de Ley que Fortalece la Institucionalidad de Protección de los Derechos de los Consumidores (Boletín 9369-03)

Ernesto Muñoz Lamartine
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



Proyecto de Ley



1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor



Facultades Fiscalizadoras

- Plan de Fiscalización por Riesgo.
- En caso de oposición a la Fiscalización – Auxilio Fuerza Pública con autorización Judicial.
- Información al proveedor (objetivo y normas aplicables).
- Proveedor puede perseguir responsabilidad administrativa del funcionario.



1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor

Facultades Sancionatorias

- Consumidor podrá elegir libremente: SERNAC o Juzgado de Policía Local.
- Mecanismos de terminación alternativa (valor de cosa juzgada, sin imposición de sanciones).
- Conciliación obligatoria.
- Término del Procedimiento (condenar pago multa, ordenar cese conducta, disponer medidas correctivas o preventivas, restitución cantidades pagadas en exceso).

1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor



Facultades Sancionatorias

- Resolución de término está sujeta a control jurisdiccional. Se puede reclamar ante Juzgado Policía Local.
- Ejercicio Facultad sujeta a control: Reposición administrativa y Recurso de ilegalidad (judicial).
- Juicio indemnizatorio posterior ante JPL.



1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor



Facultades interpretativas y normativas

- Interpretar administrativamente la normativa.
- Dictar normas e instrucciones de carácter general.
- Atribución del Director Nacional.
- Apoyo técnico Subdirección.
- Promoción coherencia regulatoria → Solicitar informe favorable a regulador.



1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor



Facultades interpretativas y normativas

- Facultades acotadas a ciertas normas propias del derecho del consumidor (artículos 3 inciso 1 y 2; 16; 21; 28; 30 y 32).
- Deben contener fundamentos que hagan necesaria su dictación, incluyendo la definición del problema que se pretende abordar, la justificación técnica, y los estudios e informes en que se apoyen.



1. Nuevas atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor



Facultades interpretativas y normativas

- Periodo consulta pública previa (elaboración informe).
- Sistematización para facilitar acceso.
- Reclamo por ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago.



2. Fortalecimiento del SERNAC a nivel orgánico

Nuevo estatuto de nombramiento y remoción Director Nacional

- Consejo de Alta Dirección Pública.
- Terna 4/5 votos favorables.
- Régimen inhabilidades estricto.
- Se extiende duración.
incompatibilidades 6 meses.
siguientes cesación cargo.
- Se prohíbe candidatura cargos.
elección popular, un año después
cesación cargo.

2. Fortalecimiento del SERNAC a nivel orgánico



Separación de funciones al interior del Servicio

- Subdirecciones independientes.
- Facultad sancionatoria radica en Direcciones Regionales (no existe recurso jerárquico, excluyendo así la intervención del Director Nacional).
- Sanciones a funcionarios en caso de incumplimiento de deberes asociados a separación funciones.



2. Fortalecimiento del SERNAC a nivel orgánico



**Nuevas oficinas,
aumento de
presupuesto y de
dotación**

- Direcciones Regionales con nueva dotación para cumplir nuevas funciones.
- 15 nuevas oficinas regionales, 10 nuevas oficinas provinciales.
- Nuevos funcionarios Conciliación.
- Nuevos funcionarios Murallas china



2. Fortalecimiento del SERNAC a nivel orgánico



Remuneraciones

- Nueva Escala de Remuneraciones acorde a Rol Fiscalizador
- Bonificaciones serán determinadas mediante un DFL (bonificación de la Ley de Modernización y de la Ley de incentivo al desempeño de funcionarios públicos).
- Encasillamiento /traspaso 100% funcionarios, según corresponda (planta / contrata).



3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Aumento de multas establecidas en la LPC – Techo multas

CLASE DE INFRACCIONES /BIEN JURÍDICO PROTEGIDO POR LA INFRACCIÓN	MONTO MULTA MÁXIMA
Infracciones variadas de baja gravedad y sanción supletoria	Hasta 300 U.T.M.
Prácticas abusivas con impacto potencial en un número acotado de consumidores / entorpecimiento al ejercicio de facultades del Servicio	Hasta 750 U.T.M.
Prácticas con impacto potencial en un número masivo de consumidores	Hasta 1500 U.T.M.
Prácticas que pueden afectar la salud, seguridad y medio ambiente o derechos fundamentales	Hasta 2250 U.T.M.

3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

**Incorporación
de un robusto
sistema de
graduación de
la multa
aplicable al
caso concreto**

- **Criterios para determinar el valor de la multa :**
 - Cuantía de lo disputado,
 - Grado de asimetría de información consumidor-proveedor,
 - Situación económica del infractor, etc.
- Duración de la conducta como criterio adicional.
- **Juicios colectivos** → juez puede aplicar multa por cada consumidor afectado o una multa única. Se incorpora límite absoluto de 45.000 UTA

3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

**Incorporación
de un robusto
sistema de
graduación de la
multa aplicable
al caso concreto**

▪ **Atenuantes:**

- *(i)* haber reparado el daño producido al consumidor, se precisa que es una medida de mitigación sustantiva;
- *(ii)* la colaboración prestada por el infractor al Servicio Nacional del Consumidor, la que debe ser sustancial;
- *(iii)* autodenuncia.
- *(iv)* no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 24 meses.

3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Incorporación de un robusto sistema de graduación de la multa aplicable al caso concreto

- **Agravantes:**

- (i) haber causado un daño patrimonial grave o haber puesto en grave riesgo la seguridad o integridad física de los consumidores, o haber afectado su dignidad; y
- (ii) la reincidencia del proveedor, por la misma infracción.

3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

**Reafirmación
principio
especialidad en la
aplicación de
multas**

- Se ha propuesto reafirmar la *primacía de la ley especial* (“principio de especialidad”).
- La sanción impuesta por la aplicación de una ley especial impedirá al SERNAC aplicar en virtud de la LPC una sanción adicional.
- Obligación de coordinación con Organismo sectorial.

3. MEJORAS PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LA LEY Y UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

**Incorporación de
daños punitivos en
casos de
interrupción
injustificada de
servicios básicos**

- Indemnizar *por vía punitiva* al consumidor afectado.
- Monto equivalente a 10 días del consumo del mes anterior por cada día sin suministro.
- Sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza (servicios sanitarios, gas de red).

4. REMOCIÓN DE OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS CONSUMIDORES AFECTADOS EN SUS DERECHOS

Modificaciones

- Incorporación de reglas de carga dinámica de la prueba juicios individuales.
- Aumento de plazo de prescripción → 6 meses a 2 años.
- Se mantiene comparecencia sin patrocinio de abogado ante juzgados de policía local y mecanismos de asistencia judicial.

5. REGULACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN COLECTIVA DESARROLLADO POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Procedimientos Voluntarios Colectivos

- Regular a nivel legal los procesos de mediación colectiva desarrollados por SERNAC.
- Procedimiento reglado, con plazos máximos de duración (tres meses prorrogables por una sola vez).
- Unidad independiente y especializada del Servicio

5. REGULACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN COLECTIVA DESARROLLADO POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Procedimientos Voluntarios Colectivos

- Principios básicos: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso.
- Asociaciones de Consumidores y los consumidores afectados pueden efectuar apreciaciones a soluciones.
- Se suspende la posibilidad de iniciar juicios colectivos mientras el procedimiento está en curso.

5. REGULACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN COLECTIVA DESARROLLADO POR EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Procedimientos Voluntarios Colectivos

* Prohibición de utilizar en juicio la información que ha sido obtenida previamente en el contexto de una mediación colectiva.

- **Solución:**
 - (i) cese de la conducta;
 - (ii) cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas;
 - (iii) solución proporcional al daño causado; (iv) forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo; y (v) los procedimientos por los que se cautelará.
- Pondrá término al caso con fuerza de cosa juzgada, otorgando certeza jurídica a todas las partes.
- Exigencia de aprobación judicial del acuerdo alcanzado para que tenga efecto *erga omnes*.

6. MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

Reparación íntegra de los daños causados al consumidor

- Se elimina la prohibición de reclamar la indemnización del daño moral en juicios de interés colectivo o difuso.
- Principio reparación integral de los daños.
- Tribunal podrá indemnizar el daño moral en los juicios colectivos, estableciendo un mínimo común a todos ellos

6. MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA DEFENSA DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES

**Se establecen
criterios y límites
máximos para
imposición de
multas en estos
juicios**

- Se imponen límites máximos en razón de las ventas o del beneficio económico obtenido por el infractor.
- En caso de repararse efectivamente el daño causado, no procederá la aplicación de una multa por cada consumidor afectado.

7. FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**Promoción y
facilitación de la
viabilidad
financiera y
gestión de las
asociaciones**

- A través del Fondo Concursable se les asignarán recursos.
- Carácter de organizaciones de interés público.
- Categoría de asociación nacional de consumidores (financiamiento especial).
- Se permite que los remanentes no transferidos ni reclamados provenientes de soluciones alcanzadas a través de mediaciones o en el contexto de juicios colectivos, integren el fondo concursable

7. FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**Promoción y
facilitación de la
viabilidad
financiera y
gestión de las
asociaciones**

- Posibilidad de que ejecuten y celebren actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos.
- Posibilidad de pagar honorarios profesionales a sus socios y reembolsar los gastos de representación
- Prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre los miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores o trabajadores de las asociaciones.

7. FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

- Exigencias de transparencia en relación al financiamiento de las Asociaciones de Consumidores, (costas)
- Se propone una reforma al Decreto

**Promoción y
facilitación de la
viabilidad
financiera y
gestión de las
asociaciones**

Ley N° 2757, que Establece

Normas sobre Asociaciones
Gremiales

7. FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Nuevas atribuciones y tareas de las Asociaciones de Consumidores

- Desarrollar mediaciones individuales entre consumidores y proveedores (valor de transacción extrajudicial).
- Posibilidad de brindar asesoría jurídica a consumidores ante los JPL.
- Rol específico en el procedimiento de mediación colectiva que desarrollará el SERNAC (formular observaciones y realizar aportes en todas las instancias pertinentes).

8. ESTATUTO ESPECIAL PARA LAS PYMES

Modificaciones

- Plazos más beneficiosos al considerar sanciones anteriores como agravantes o atenuantes.
- Tope de multa en juicio colectivo, en relación a las ventas de la línea de producto o servicio es inferior.
- Primera multa impuesta a una micro o pequeña empresa se rebajará en un 70%.
- La multa podrá ser reemplazada por una capacitación.
- Procedimientos de fiscalización → podrá el Servicio dar un plazo a las micro y pequeñas empresas para dar cumplimiento a las normas

Gracias



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile