**Intervención del Senador Eugenio Tuma**

**PUCV Proyecto de Ley de Fortalecimiento del Sernac:**

**Contexto político institucional:**

La legislación del Derecho del Consumo refleja las debilidades que nuestra institucionalidad tiene respecto a garantizar estándares modernos entre proveedores y consumidores, bajo los principios de simetría y tutela pública en un ámbito que afecta de manera integral a las personas y que evoluciona.

Desde la primera tramitación de la Ley del Consumidor se expresaron las visiones político y económicas sobre la regulación de la economía de mercado instaurada en dictadura. El proyecto ingresó el 09 de agosto de 1991, y la ley de se publicó el 07 de febrero de 1997.

Disculpen esta arqueología legislativa, pero en tiempos donde se exige mayor celeridad o se enjuicia con altos estándares la historia reciente, es bueno poner el contexto de la discusiones institucionales. De muestra un botón qué decía la Sociedad de Fomento y Fabril sobre esta iniciativa en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados señala que el mercado y la competencia son los mejores elementos de protección a los consumidores y que en el país existe una legislación abundante que reglamenta varios de los aspectos que aborda el proyecto de ley en informe, como ser servicios eléctricos, agua, combustibles, salud. Argumenta, asimismo, que al existir otra norma legal podrían crearse situaciones de confusión en su aplicación y, también, mayores destinaciones de recursos por parte del Estado para atender similares funciones. Insistió en que no es efectiva la afirmación de que es necesario proteger al consumidora, ya que éste frente al sector productor, se encontraría en desventaja. Afirma que, en la práctica los consumidores se unen entre sí, por lo que no existiría una situación de desigualdad y que, además, la diferencia de intereses entre los dos sectores no significa una pugna entre ambos. El problema lo ve en otra perspectiva, cual es la información que se debe proporcionar, en cuanto a la calidad y costo de ella.

La discusión sobre el ámbito de aplicación se extiende hasta nuestros días y la reticencia de los proveedores articulados en los gremios se mantiene a pesar de todas la evidencias que más una industria del reclamo lo que se consagró con los años fue la industria de los abusos.

Pero aquí lo que está en juego es una visión de sociedad, así lo expresaba un diputado en el debate en general “no es estrictamente necesario establecer regulaciones especiales para cautelar los intereses de grupos no organizados porque la supuesta desventaja de los consumidores surge de que constituyen grupos demasiado amplios. No olvidemos que consumidores somos los 14 millones de chilenos, y difusos. Por tanto, la organización para defender sus intereses tiene un costo muy alto”. A reglón seguido el diputado agrega “el proyecto de ley pretende obligar a los proveedores a entregar información a los consumidores, sin precaver que el perjudicado será el propio consumidor, a quien se traspasarán íntegramente los costos de la información. Por lo tanto, desincentiva el funcionamiento adecuado de los mercados”. Nuevamente los derechos supeditados a los supuestos costos de su ejercicio, el falso dilema entre un mercado precario más barato o un mercado competitivo con simetría entre los actores más oneroso.

En el Senado se replicaba esa visión contraria a la regulación de este ámbito del mercado, “en la práctica, la existencia de estas libertades se traduce en una injerencia del Estado cada vez menor. Este hecho significa que tanto productores como consumidores se ven forzados a actuar con mayor cuidado, de modo que capten íntegramente los beneficios y costos de sus decisiones, puesto que también asumen directamente las consecuencias de sus errores. Enfrentadas a estos incentivos, las empresas obtendrán utilidades sólo si satisfacen adecuadamente las necesidades de las personas”.

Desde su publicación la Ley del Consumidor ha sido modificada en 12 oportunidades, el proyecto de ley que nos convoca es la modificación más importante respecto a su institucionalidad. No obstante estos avances, la arquitectura del proyecto omitió abordar algunas materas de fondo que seguirán pendientes, por mencionar las más importantes, a) el ámbito de aplicación, esta vieja discusión de avances y retroceso nos ha dejado un artículo 2 bis que da cuenta de la tensión no solo política, sino también corporativa que enfrenta la ley del consumidor, el principio de especialidad, la existencia de las Superintenencia como órganos reguladores pero que no dan cuenta de la competencia de los mercados, ni de los derechos de los clientes, usuarios y consumidores, b) la garantía de los productos, Chile tiene un subestándar de 3 meses, por debajo de cualquier país de América Latina y por cierto de la OECD, en nuestro mercado se ha generado una industria de garantías extendidas, para cubrir lo que en otros países se ejerce como derecho por 24 meses, c) el derecho a retracto es un figura excepcional para la compra a distancia y servicios de educacionales que se encuentra perforada por malas prácticas, d) el rol de las organizaciones de consumidores está subestimado en la actual legislación y en el proyecto en tramitación lamentablemente no se experimenta ningún avance sustantivo, y e) en materia de *e-commerce* y transacciones transfronterizas la legislación del consumo tiene desafíos que demanda una coordinación de los Estados (creo que este punto es redundate porque lo incorporaste en la letra c).

Principales ámbitos del Proyecto del Ley de Fortalecimiento del Sernac: El proyecto ingresó 3 de junio de 2014, llevamos más de 3 años de tramitación.

**Las principales materias que aborda la Ley son:**

1. Se establecen soluciones más rápidas y esperamos efectivas para los consumidores.
   * Se consagra la obligación de responder los reclamos, en la empresa reclamada no está obligada a responder.
   * Nuevas opciones para realizar denuncias: Actualmente los consumidores individualmente solo pueden denunciar una infracción y solicitar que se sancione, en los Juzgados de Policía Local. Con el proyecto de ley, el consumidor podrá elegir libremente entre (a) denunciar individualmente las infracciones a la ley ante el SERNAC o (b) denunciar individualmente ante el Juzgado de Policía Local competente, sin necesidad de contar con el patrocinio de un abogado
   * Nuevos mecanismos de solución de controversias: El proyecto contempla nuevos mecanismos de solución alternativa que ponen el foco en la solución a la afectación de los derechos del consumidor antes que se inicie un procedimiento sancionatorio. Se contempla una etapa de conciliación con la intervención del Servicio si el proveedor no entrega una respuesta que satisfaga al consumidor. Esta etapa es obligatoria para la empresa, pero opcional para el consumidor, quien, si así lo desea, y hay antecedentes suficientes, puede solicitar el inicio de un procedimiento sancionatorio.
2. Nuevas atribuciones del SERNAC, este es un ámbito que generó un extenso debate, en particular sobre los pesos y contrapesos que se establecen para el ejercicio de las nuevas atribuciones.
   * Facultades fiscalizadoras: - el SERNAC carecía de facultades para fiscalizar el cumplimiento de las normas que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores. La Ley le otorga al SERNAC la facultad de comprobar y constatar las infracciones que suponen una afectación de los derechos de los consumidores. El SERNAC contará con un plan de fiscalización por riesgo que elaborará anualmente, priorizando aquellas áreas que involucren un mayor impacto negativo para los derechos de los consumidores. La negativa a dar cumplimiento a los requerimientos durante las labores de fiscalización es sancionada con multa.
   * Facultades sancionatorias: - el SERNAC carece de atribuciones para imponer multas. La Ley incorpora un procedimiento sancionatorio ante el SERNAC radicando el ejercicio de la facultad sancionatoria en las Direcciones Regionales del Servicio, con el fin de velar por la separación de funciones. - El procedimiento sancionatorio se iniciará de oficio o por denuncia, y contempla las garantías necesarias para que se establezcan los hechos y responsabilidades de manera adecuada. Al término del procedimiento sancionatorio puede condenarse al proveedor al pago de una multa, ordenar el cese de la conducta infractora o disponer las medidas correctivas y preventivas vinculadas a la infracción específica objeto del procedimiento que resulten pertinentes de conformidad a la ley. - A su vez, puede ordenarse la restitución de las cantidades pagadas en exceso por el consumidor, con los correspondientes reajustes e intereses. La resolución de término de este procedimiento está sujeta al correspondiente control jurisdiccional, estableciéndose la posibilidad reclamar ante el Juzgado de Policía Local competente dentro del plazo de 10 días.
   * Facultades interpretativas y normativas: - La Ley otorga al SERNAC la facultad de interpretar administrativamente la normativa de protección de derechos de los consumidores y de dictar normas e instrucciones de carácter general en dichas materias, tal como lo hacen otros órganos fiscalizadores en nuestro ordenamiento jurídico. Ello, con la finalidad de lograr una adecuada protección de los derechos de los consumidores. Aquí hay que poner el artículo que aprobó el Senado - Estas atribuciones deberán ser ejercidas por el Director Nacional, a través de una Subdirección especializada. Tratándose de normas e instrucciones generales dictadas respecto de proveedores regulados sometidos a la supervisión de órganos sectoriales, el Servicio, previo a su dictación, deberá solicitar informe favorable del organismo regulador respectivo.
3. Fortalecimiento del SERNAC a nivel orgánico
   * Nuevo estatuto de nombramiento y remoción para el cargo de Director Nacional y nuevas inhabilidades: El Consejo de Alta Dirección Pública eleva al Presidente de la República la terna de candidatos al cargo de Director, con 4/5 de los votos favorables, reforzando con ello el perfil técnico del puesto. A su vez, se incorpora un régimen de inhabilidades más estricto para el Director Nacional, a efectos de prevenir posibles conflictos de interés. - Se extiende la duración de algunas incompatibilidades por los seis meses siguientes a la cesación en el cargo, en línea con estándares más exigentes que ha seguido la legislación reciente en materia de probidad administrativa. Adicionalmente, se prohíbe al Director ser candidato a cargos de elección popular hasta un año después de haber cesado en su cargo.
   * Separación de funciones al interior del Servicio: - La Ley aclara que las funciones de fiscalización, sanción, dictación de normas de carácter general, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y la de demandar para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas Subdirecciones, independientes entre sí, esta es una materia controversial particularmente por el carácter unipersonal de nuestras instituciones y la reticencia que existe en el Ejecutivo de incorporar contrapesos en instancias colegiadas.

Por ejemplo, los funcionarios que desarrollan labores de fiscalización no pueden desempeñarse también como instructores de procedimientos administrativos sancionatorios, ni los que están encargados de los procedimientos colectivos voluntarios, pueden participar de los juicios colectivos.

* + La facultad sancionatoria radica en las Direcciones Regionales del Servicio (en coherencia con ello, se suprime el recurso jerárquico respecto de las resoluciones que dicten en procedimientos sancionatorios los Directores Regionales, excluyendo así la intervención del Director Nacional en esta materia). Por lo tanto, los directores regionales no pueden intervenir en funciones de fiscalización respecto de hechos sobre los cuales puedan posteriormente pronunciarse en el marco del procedimiento sancionatorio administrativo - Se contemplan sanciones para los funcionarios de SERNAC en caso de incumplimiento de deberes asociados a la separación de funciones.
  + Se aumenta en 388 personas en la dotación de funcionarios (pasando de 301 a 689 personas). Se triplica el presupuesto del Servicio, que pasa de $8.662 millones de pesos a $24.594 millones de pesos en régimen. Se crearán 10 nuevas oficinas provinciales; se reforzará la presencia a nivel regional para el ejercicio de las labores de fiscalización y sanción.

1. Mejoras para el cumplimiento efectivo de la ley y protección efectiva de los consumidores
   * Aumento de multas establecidas en la LPC y techo de las multas: el máximo de la multa aplicable a la generalidad de infracciones a la LPC (regla supletoria del artículo 24) será de 300 UTM, equivalentes a CLP $14 millones aprox. La multa más alta contemplada en la ley será de 2250 UTM, equivalentes a CLP $105 millones aprox. (según valor UTM de septiembre de 2017). –
   * El régimen propuesto reconoce como atenuantes: (i) haberse adoptado medidas de mitigación, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor; (ii) la autodenuncia; (iii) la colaboración prestada por el infractor al SERNAC, la que debe ser sustancial; (iv) no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses (18 meses tratándose de una PYME). Reconoce, a su vez, como agravantes: (i) haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 24 meses (12 meses tratándose de una PYME). (ii) haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; (iii) haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores; (iv) haber puesto en grave riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad.
   * En cuanto a los juicios colectivos se permite que el juez aplique una multa por cada consumidor afectado, pero sólo como una alternativa, pudiendo este aplicar una multa única. Asimismo, no podrá aplicar una multa por cada consumidor afectado si el daño ha sido reparado de manera completa respecto de todos los afectados. - El total de las multas que se impusieren en los casos en que esté afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores y se imponga una multa por cada consumidor afectado 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 (10% para las micro, pequeñas y medianas empresas). - Por último, se incorpora un límite global absoluto de 45.000 UTA a las multas aplicables en los juicios colectivos.
   * Eliminación de ficción de una sola infracción para determinar monto de la multa a aplicar en contratos de adhesión financieros: - En la actualidad, un cúmulo de infracciones cometidas en el ámbito de los contratos de adhesión financieros son sancionadas como una única infracción. Así por ejemplo, en el “Caso CENCOSUD”, donde las indemnizaciones sumaron USD $30 millones y las restituciones USD $40 millones aproximadamente, se impuso una multa de sólo 50 UTM a la empresa infractora (apenas superior a 2 millones de pesos). El Proyecto elimina esta verdadera ficción legal de haberse cometido una sola infracción, adoptando un criterio.
   * Reafirmación del principio de especialidad en la aplicación de multas: - El artículo 2º bis letra a) de la LPC configura un ámbito de aplicación de la misma que está restringido por las disposiciones de leyes especiales que regulan determinadas actividades económicas. En dichos ámbitos, la LPC rige sólo en las materias que dichas leyes no prevean (con excepción del procedimiento de indemnización individual, que rige subsidiariamente, y del procedimiento especial para defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, que tiene un ámbito de aplicación más amplio). De conformidad con lo anterior, las multas establecidas en la LPC no debiesen resultar aplicables a conductas sancionadas conforme a leyes especiales que importan también afectación a los derechos de los consumidores. - Reforzando una solución a la que debiese llegarse naturalmente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2º bis de la LPC (no modificado por el Proyecto), se ha propuesto reafirmar la primacía de la ley especial (“principio de especialidad”) en lo que respecta a las multas que cabe imponer frente a infracciones a leyes especiales que podrían llegar a considerarse también como infracciones a la LPC.
   * Incorporación de daños punitivos en casos de interrupción injustificada de servicios básicos: - Durante la tramitación del Proyecto en la H. Cámara de Diputados, a instancias de algunos parlamentarios, se incorporó la obligación a los proveedores de servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, a indemnizar por vía punitiva al consumidor afectado, por cada día de suministro en que el servicio es interrumpido o suspendido sin justificación. - Las indemnizaciones punitivas consisten en indemnizaciones superiores al monto del daño efectivamente causado y son utilizadas con fines disuasivos. La indemnización punitiva contemplada en el Proyecto a este respecto es el monto equivalente a 10 días del consumo del mes anterior por cada día sin suministro. - Conforme a la regla introducida dicha indemnización tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización de esta naturaleza. Esta afirmación, así como la solución a la que se llega conforme al artículo 2 bis letra a), hacen que esta disposición, en la práctica, sea relevante sólo para los (a) servicios sanitarios y (b) de gas de red (respecto de estos últimos, sólo hasta que acabe su tramitación la ley respectiva, puesto que el proyecto del ramo contempla reglas especiales en la materia). Las leyes especiales que rigen los servicios eléctricos y de telecomunicaciones contienen ya reglas específicas sobre esta materia, lo que hace que la regla que se propone introducir en la LPC no sea aplicable a su respecto.
   * Incorporación de reglas de carga dinámica de la prueba en procedimientos individuales tramitados ante jueces de policía local y otras mejoras en los procedimientos aplicables ante dichos tribunales: - Al mantener la opción del consumidor para denunciar las afectaciones individuales en sus derechos ante los jueces de policía local y al ser este el procedimiento aplicable para que el consumidor solicite indemnización de perjuicios, se proponen algunas mejoras del procedimiento aplicables ante dichos tribunales. - Una de las trabas más relevantes a la protección de los derechos de los consumidores en el contexto de este procedimiento, es la carencia de los elementos de prueba que se necesitan hacer valer en juicio, en circunstancias de que el proveedor está en una posición privilegiada para probar o desmentir los supuestos de la demanda. A este respecto, el proyecto incorpora lo que se conoce en la doctrina jurídica como reglas de carga dinámica de la prueba, facultando al tribunal para distribuir la carga de la prueba conforme a la disponibilidad y facilidad probatoria que posea cada una de las partes en el litigio.
   * Se proponen también otras mejoras de procedimiento basadas en la experiencia ante los juzgados de policía local en los últimos años, especialmente en lo relativo a la notificación de la demanda al proveedor y la forma de tramitar los incidentes (que pueden dilatar considerablemente el juicio).
2. Remoción de obstáculos que impiden una protección efectiva de los consumidores afectos en sus derechos
   * Aumento de los plazos de prescripción de 6 meses a 2 años y establece que el cómputo del plazo se efectuará desde que haya cesado la infracción.
3. Regulación y perfeccionamiento del procedimiento de mediación colectiva desarrollado por el SERNAC
   * Se propone regular a nivel legal los procesos de mediación colectiva desarrollados por SERNAC, los que pasan a llamarse Procedimientos Voluntarios Colectivos, que permitirían evitar los costos monetarios y de tiempo que conlleva un juicio colectivo, así como la imposición de multas y la incertidumbre que supone el ejercicio de cualquier acción judicial. – Se establecen plazos máximos de duración (tres meses prorrogables por una sola vez), a cargo de una unidad independiente y especializada del Servicio.
   * La regulación permite que las Asociaciones de Consumidores y los consumidores afectados puedan efectuar apreciaciones a las soluciones que vayan siendo propuestas por el proveedor, a la vez que suspenden la posibilidad de iniciar juicios colectivos mientras el procedimiento está en curso (para evitar soluciones contradictorias).
   * La solución a la que arribe el Servicio deberá ser completa y contemplar, a lo menos: (i) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (ii) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando procedan; (iii) un solución proporcional al daño causado; (iv) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo; y (v) los procedimientos por los que se cautelará. La solución que proponga el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción y pondrá término al caso con fuerza de cosa juzgada, otorgando certeza jurídica a todas las partes.
   * Se incorpora la exigencia de aprobación judicial del acuerdo alcanzado para que tenga efecto erga omnes. - Será competente el Juez de Letras correspondiente al domicilio del proveedor. - De modo análogo a lo que establece la ley vigente en el caso de los juicios colectivos, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada en este procedimiento tienen un plazo para hacer presente su voluntad de no acogerse a la misma, dejando a salvo así sus derechos para demandar individualmente.
   * Prohibición de utilizar en juicio la información que ha sido obtenida previamente en el contexto de una mediación colectiva: - A efectos de otorgar las debidas garantías a los proveedores que decidan participar de un procedimiento de mediación colectiva y no mermar los incentivos a participar en él, se propone que las partes puedan requerir al Servicio la devolución de los instrumentos que hayan acompañado, una vez concluido el procedimiento de mediación. En el mismo sentido, se prohíbe al SERNAC presentar en juicio instrumentos obtenidos durante el procedimiento de mediación, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio.
4. Mejoras en el procedimiento especial para defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores
   * El proyecto elimina la prohibición (contenida en la ley vigente) de reclamar la indemnización del daño moral causado a los consumidores en el marco del procedimiento para defensa del interés colectivo o difuso. Con ello, se persigue hacer efectivo el principio de reparación íntegra de los daños causados a los consumidores. - Es así como se establece que el tribunal podrá indemnizar el daño moral en los juicios colectivos, estableciendo un mínimo común a todos ellos. En caso de no estar de acuerdo con ese monto, el consumidor podrá perseguir una indemnización mayor en un juicio individual posterior.
5. Fortalecimiento de las asociaciones de consumidores
   * Promoción y facilitación de la viabilidad financiera y gestión de las asociaciones: - Se propone que el Estado, a través del Fondo Concursable contemplado en la ley, asigne recursos a las Asociaciones de Consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento. En el mismo sentido y en coherencia con las labores que desarrollan, se reconoce a las Asociaciones el carácter de organizaciones de interés público, lo que les permite concursar para acceder a otras líneas de financiamiento para esta clase organizaciones.
   * Reconociendo los mayores costos fijos que conlleva su gestión, se crea la categoría de asociación nacional de consumidores y se establece una línea de financiamiento especial para éstas, con reglas transitorias que favorecen la expansión de aquellas asociaciones que tienen hoy menor tamaño (o las nuevas que puedan crearse de conformidad a la ley).
   * Por último, 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 para las asociaciones de consumidores, lo que constituye otra fuente de recursos para que desarrollen su labor.
   * Con el objetivo de permitir que las Asociaciones de Consumidores puedan tener viabilidad financiera, se contempla la posibilidad de que ejecuten y celebren actos y contratos civiles y mercantiles para cumplir sus objetivos, y destinen los frutos de dichos actos y contratos al financiamiento de sus actividades propias.
   * Se les reconoce la posibilidad de pagar honorarios profesionales a sus socios y reembolsar los gastos de representación a sus directores a efectos de no entorpecer su gestión.
   * Como contrapartida a los nuevos derechos que se les confieren, se introduce la 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, sin perjuicio de las gratificaciones legales que les correspondan.
   * Se establece que los ingresos que obtengan con sus actividades servirán exclusivamente para su financiamiento, desarrollo institucional, investigación, estudios, o para el apoyo de sus objetivos.
   * Se contempla la prohibición para las Asociaciones de Consumidores de celebrar actos o contratos con sus miembros fundadores, directores, socios o personas relacionadas con los anteriores, incluyendo la prestación de servicios o contratos de trabajo.
   * Se incorporan exigencias de transparencia en relación al financiamiento de las Asociaciones de Consumidores, particularmente en lo que se refiere a las costas que se obtengan en juicios colectivos, ya sea a propósito de una sentencia o de transacciones o avenimientos, las que deberán ser informadas en sus páginas web.
   * Nuevas atribuciones y tareas de las Asociaciones de Consumidores: - El Proyecto incorpora una serie de nuevas materias a las que puede extenderse la actividad de las asociaciones de consumidores. En primer lugar, se permite a las asociaciones desarrollar mediaciones individuales entre consumidores y proveedores, homologando el efecto de las conciliaciones individuales alcanzadas por ellas a las alcanzadas por el SERNAC (valor de transacción extrajudicial), respecto de aquellas que se hubieren acreditado de acuerdo al Reglamento que dicta el Ministerio de Economía.
   * Se les reconoce expresamente la posibilidad de brindar asesoría jurídica a consumidores ante los JPL, a través de los programas que pongan a su disposición.
   * Se reconoce a las asociaciones de consumidores un rol específico en el procedimiento de mediación colectiva que desarrollará el SERNAC, permitiéndoles formular observaciones y realizar aportes en todas las instancias pertinentes.
6. Estatuto especial para las pymes
   * Se han incorporado diversas normas para el sector particularmente en lo relativo a la imposición de sanciones: Plazos más beneficiosos al considerar sanciones anteriores como agravantes o atenuantes. En el caso de las topes de multas en juicios colectivos, el porcentaje tope en relación a las ventas de la línea de producto o servicio es inferior. La primera multa impuesta a una micro o pequeña empresa se rebajará en un 70%. En el caso de Pymes, la multa podrá ser reemplazada por una capacitación en determinadas circunstancias. En los procedimientos de fiscalización, podrá el Servicio en determinadas circunstancias, dar un plazo a las micro y pequeñas empresas para dar cumplimiento a las normas que se hubieren detectado como infringidas, antes de proceder al inicio de un procedimiento sancionatorio.
7. Implementación gradual de la nueva Ley
   * La ley entrará en vigencia luego de seis meses desde su publicación en el Diario Oficial.
   * Implementación gradual de determinadas atribuciones del SERNAC: En coherencia con los cambios orgánicos que la nueva ley importa en el Servicio Nacional del Consumidor, se propone una implementación gradual de las nuevas atribuciones sancionatorias y fiscalizadoras que serán asumidas por éste (y las normas relacionadas). El cronograma previsto se divide en tres etapas, en cada una de las cuales se contempla la