

# Nueva Legislación sobre Derecho del Consumo

- Proyecto de reformas a la Ley 19.496, sobre protección los derechos de los consumidores.

**Esteban Barra Olivares / Tomás Carbone Vidal**

# Núcleo del Proyecto

Según el mensaje presidencial:

“El núcleo del proyecto consiste en procurar una protección de los derechos de los consumidores **más moderna, ágil y eficiente**”.

Se busca generar incentivos para que conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos se resuelvan en plazos razonables.

# 5 aspectos principales

- Nuevo rol y competencias del Sernac,
- Nuevos procedimientos,
- Mediación más reglada, tanto individual como colectiva
- Ámbito de acción de las Asociaciones de Consumidores
- Incorporación del daño moral en demandas colectivas

# La más potente de las modificaciones (desde 2004)

¿Por qué decimos que la más potente?

Viene a generar un cambio sustancial en la institucionalidad vigente en el ámbito del derecho del consumidor nacional. Esto pues hasta hoy en día, los roles del Sernac se encuentran limitados a:

- ▶ Educar;
- ▶ Informar;
- ▶ Proteger a los consumidores de Chile y
- ▶ Fomentar la participación ciudadana a través de la [Ley 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor](#)

**“Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley”**

“El Sernac es un león sin dientes”



# El proyecto contempla nuevas facultades y competencias.

- ▶ Ahora el Sernac tendrá incidencia directa en determinadas materias y facultades mucho más fuertes:
  - ▶ Fiscalizar (Investigar),
  - ▶ instruir procedimientos,
  - ▶ promover acuerdos extrajudiciales (ahora formal),
  - ▶ sancionar,
  - ▶ interpretar la ley y
  - ▶ dictar normas e instrucciones de carácter general

# Aspectos destacados de la nueva institucionalidad y competencias del Sernac

- a. “Muralla China” entre investigadores y sancionadores.
- b. Modificaciones en la competencia para conocer de los conflictos.
- c. Incremento de las facultades fiscalizadoras y otras facultades.
- d. Creación de la figura del “Instructor”.

## Otros aspectos novedosos de la reforma, distintos del Sernac considerado orgánicamente

- ▶ e. Refuerzo de las Asociaciones de Consumidores
- ▶ f. Mediaciones obligatorias, tanto individuales como colectivas.
- ▶ g. Responsabilidad solidaria de los representantes legales de las empresas.
- ▶ h. Posibilidad de solicitar indemnización por daño moral en el ámbito colectivo.
- ▶ i. Creación de una Defensoría de los Consumidores (parte de CAJ).
- ▶ j. Patrocinio de abogado obligatorio.



# Nuevos procedimientos de la LPC

- Administrativo
- Judicial
  - Distinguir 2 casos:
    - Cuantía inferior a 25 UTM: competencia exclusiva del Sernac en la vía administrativa.
    - Cuantía superior a 25 UTM → **ALTERNATIVA PARA EL CONSUMIDOR:**
      - **Vía administrativa**
      - **Iniciar procedimiento ante JPL.**

# Distinción fundamental:

- ▶ Denuncia: pretende la aplicación de una multa por la infracción de ley cometida.
- ▶ Demanda: pretende la indemnización de los perjuicios causados.
- ▶ ¿Quién tiene competencia para conocer cada uno de ellos?
  - ▶ Hoy: JPL, ambas.
  - ▶ Proyecto: Sernac y JPL.
    - ▶ En el caso de las demandas para indemnización de perjuicios, siempre serán de competencia del JPL del domicilio del consumidor.

# Etapas del procedimiento Administrativo

## 1. Inicio de oficio o por denuncia

De oficio cuando el Sernac tome conocimiento por cualquier medio.

-> notificación citando a audiencia dentro de 10º día.

## 2. Etapa obligatoria de conciliación

- Si fracasa: se inicia procedimiento administrativo sancionatorio

DISTINGUIR:

- Denuncia tiene mérito suficiente → **origina procedimiento sancionatorio.**
- No lo tiene → archivo y notificación al denunciante.

# Etapas del procedimiento sancionatorio

- 1° Resolución del Director Regional competente → notificación al proveedor, plazo de 15 días para formular descargos señalando los hechos que serían constitutivos de infracción,  
Su fecha,  
norma presuntamente infringida  
multa asociada
- 2° Presentación de descargos.
  - Debe contener medios de prueba.
- 3° Examen de mérito por el Sernac:
- 4° Período de prueba: entre 5 y 15 días.
  - Ordenará la práctica de diligencias de prueba, pericias y recepción de antecedentes que procedan.
  - Admisión de cualquier medio de prueba
  - **Ministros de fe:** presunción legal.
  - Apreciación según sana crítica.
- 5° Emisión de dictamen, dentro de 5° día. Constituye una propuesta de:  
Absolución o Sanción.
- 6° Resolución del Director Regional  
absolviendo o sancionando, en el plazo de 10 días.  
Ordenando nuevas diligencias o correcciones al procedimiento.

# Instructor

- Funcionario abogado a cargo de llevar adelante y realizar todas las diligencias relacionadas con los procedimientos sancionatorios.

# Medidas que pueden ser aplicadas en la resolución final

- ▶ Multas
- ▶ Ordenar reintegro de cobros improcedentes
- ▶ Disponer la devolución de cantidades pagadas en exceso
  - ▶ Ambos con reajustes e intereses
- ▶ Reparación de los bienes
- ▶ Medidas preventivas o correctivas en general

# Etapas del procedimiento Judicial

1. Presentación de demanda -> notificación citando a audiencia dentro de 10° día.
2. 5° día anterior a la audiencia: término para presentar contestación.
  - sin reconvencción.
  - Excepciones se tramitarán conjuntamente y resolverán en definitiva (ídem los incidentes).
3. Audiencia concentrada:
  - Relación de las partes al juez.
  - Llamado a conciliación.
  - Recepción a prueba.
  - Observaciones a la prueba
4. Período de prueba (dentro de la audiencia): eventual, según estimación del juez.
  - Reposición contra puntos de prueba debe ser verbal y resolverse de inmediato.
  - Rendición de la prueba propiamente tal, con posibilidad de suspender cuando alguna sea imposible de rendir.
  - Apreciación según sana crítica.
5. Período de Observaciones (dentro de la audiencia).
6. Sentencia, en el plazo de 15 días.
7. Recurso, solo si la cuantía es superior a 25 UTM (\$1.050.000).

En única instancia: causas con cuantía inferior a 25 UTM.

# Nuevas exigencias para los proveedores

- ❑ Obligación de entregar información
  - ❑ Se da en 2 contextos:
    - ❑ Dentro de los procedimientos
    - ❑ En general
- ❑ Obligatoriedad de responder a la propuesta de acuerdo conciliatorio
- ❑ Obligación de facilitar las labores de fiscalización



# Medidas de investigación y fiscalización

- Requerimientos y entrega de información.
- Ingreso a recintos.
- Citar a declarar

# Entrega de información

## ■ Antes:

- Sernac podía solicitarla sin que su entrega fuera obligatoria, pues, si bien existía sanción, los requerimientos eran limitados y se requería un procedimiento previo para aplicarla.
- Se acotaba en la “Información Básica Comercial”.
- Además no podía ser información con antigüedad mayor a un año desde la fecha del requerimiento.
- sólo puede referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo.

## ■ Proyecto:

- Se sanciona al proveedor que no entregue la información solicitada.
- Puede ser cualquier tipo de información.
- No hay límite de tiempo a la información requerida. Proveedores deberá conservar la información en forma indefinida.

# Ingreso a Recintos

- ▶ Proyecto original no requería intervención de un juez autorizando la orden.
- ▶ Fue modificado tras indicaciones, quedando el proyecto:
  - ▶ respecto al ingreso a recintos privados con fuerza pública, se incluyó una autorización judicial, pero por la vía más rápida (incluso teléfono).
  - ▶ Se mantiene el ingreso sin autorización para casos en que se encuentra afectada la salud de los consumidores o su seguridad y en casos de sobreventa de espectáculos masivos.

# Citación a declarar

- ❑ Sernac podrá citar a los representantes legales, asesores, empleados, de las empresas, para efectos de recabar información.
  - ❑ Asesores: muy amplio, incluso pueden ser personas externas a la empresa, por ejemplo los abogados.
  - ❑ Alcanza a toda persona que haya tenido participación o conocimiento de un hecho que se encuentre conociendo el Sernac y se estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio.

Es una facultad por sí misma, pero también se encuentra en el contexto de las facultades de fiscalización y de los procedimientos sancionatorios:

**“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 hechos que estime necesario para resolver un procedimiento sancionatorio.”**

## 2 normas clave

- ▶ **“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 en los aspectos materia de la fiscalización”**
- ▶ La negativa permitiría la aplicación de multas de hasta 1000 UTM.
- ▶ **“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”**.

# Sanciones por negativa a requerimientos formulados por el Sernac en ejercicio de sus labores de fiscalización

- ▶ Aplicación de multas de hasta 1.000 UTM.
- ▶ Antes era de hasta 400 UTM (desde Ley 20.555, de 2011)
- ▶ Antes de 2011 era de 200 UTM y se acotaba exclusivamente a la IBC.
- ▶ Se establece además la **solidaridad** cuando se impongan multas, cuando exista participación directa en la conducta infractora y percepción en los beneficios que genere.

# Nuevos montos de multas

- ▶ Se aumentan considerablemente los montos de las multas aplicables, pasando:
  - ▶ Sanción supletoria, de 50 a 300 UTM (\$12.600.00 aprox.)
  - ▶ la más alta de las 1.000 a las 3.000 UTM (\$126.000.000 aprox.)

Artículo	Infracción	Multa Actual (UTM)	Multa Propuesta (UTM)
17K	Infracción Arts. 17 B a 17 J (contratos de adhesión financieros)	Hasta 750	Hasta 1.500
23	Venta sobrecupo en espectáculos o transporte de pasajeros (con exclusión del transporte aéreo)	De 100 a 300	De 100 a 3000
24	Sanción supletoria	Hasta 50	Hasta 300
24 (II)	Publicidad engañosa	Hasta 750 y hasta 1000 en caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente	Hasta 1500 y hasta 3000 para el caso de afectación de salud, seguridad o medio ambiente
25	Suspensión, paralización o no prestación de servicio contratado	Hasta 150 y hasta 300 en el caso de servicios básicos	750 y hasta 1500 en el caso de servicios básicos
29	Rotulación defectuosa	De 5 a 50	De 0 a 300
45	Información defectuosa, productos o servicios riesgosos	Hasta 750	Hasta 3000
55 D	Publicitar tener sello Sernac sin tenerlo	Hasta 1000	Hasta 2000. El doble si hay reincidencia
56	No contar con servicio al cliente en contratos de adhesión financieros o incumplimiento de condiciones del servicio al cliente	Hasta 50	Hasta 150
56 H	No cumplir acuerdo de mediación	Hasta 750	Hasta 1500
58	No entregar información requerida por Sernac	Hasta 400	Hasta 1000



# Otros elementos novedosos del proyecto

- Fortalecimiento de soluciones amistosas
- Reparación integral
- ¿Patrocinio de abogado obligatorio?
- Fortalecimiento de Asociaciones de Consumidores.

# Fortalecimiento de las soluciones alternativas del conflicto

- ▶ Se da tanto en los casos de afección de interés individual como colectivo.
- ▶ En cuanto a los primeros, ahora existen más instancias y un procedimiento reglado:  
Presentación de la denuncia → propuesta del proveedor → Si no se acepta →  
**Audiencia obligatoria de conciliación** → **continúa procedimiento**    **sancionatorio si hay mérito**  
\* 2 instancias para alcanzar un acuerdo extrajudicial, con valor de **transacción**  
**extrajudicial.**  
**INCENTIVO: extinción de responsabilidad civil y contravencional.**
- ▶ También está presente en el procedimiento judicial por I.P.
- ▶ Y en el procedimiento nuevo de mediación colectiva.

# Aplicación del principio de reparación integral del daño

- ▶ En los juicios colectivos se excluye actualmente, en forma expresa, la posibilidad de indemnizar el daño moral.
- ▶ Con la reforma se pasa a consagrar este derecho en la normativa (art. 51, N° 2 de la LPC)
- ▶ Sin embargo, tras la indicaciones se diluye su justificación.
- ▶ **Medida se opone al espíritu original de la LPC.**

# Patrocinio de abogado obligatorio

- ▶ Aclaración pendiente
- ▶ Se propone la creación de la Defensoría del Consumidor, al amparo de la CAJ.

# Modificaciones en relación con las Asociaciones de Consumidores

- ▶ Para darles mayor participación se busca permitirles acceso a más recursos:
  - ▶ Se deroga norma que les prohíbe desarrollar actividades lucrativas,
  - ▶ Aumento de fondos a repartir mediante fondos concursables (el doble).
- ▶ Como contrapeso, nuevos deberes:
  - ▶ Prohibición de repartir excedentes o ganancias entre determinadas personas,
  - ▶ Fondos obtenidos deberán destinarse a autofinanciamiento o desarrollo institucional, investigación, estudios, etc.

CHAVES  
AWAD  
CONTRERAS  
SCHÜRMAN

*Abogados*