Historia de la Ley N° 19.955

Modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Nota Explicativa

Esta Historia de Ley ha sido construida por la Biblioteca del Congreso Nacional a partir de la información disponible en sus archivos.

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

Se han omitido documentos de mera o simple tramitación, que no proporcionan información relevante para efectos de la Historia de Ley.

Para efectos de facilitar la revisión de la documentación de este archivo, se incorpora un índice.

Al final del archivo se incorpora el texto de la norma aprobado conforme a la tramitación incluida en esta historia de ley.

ÍNDICE

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados 3
1.1. Mensaje 3

1. Primer Trámite Constitucional: Cámara de Diputados

1.1. Mensaje

Fecha 08 de septiembre, 2001. Mensaje en Sesión 35. Legislatura 344.

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

SANTIAGO, septiembre 8 de 2001

MENSAJE Nº 178-344/

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

Honorable Cámara de Diputados:

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

I. FUNDAMENTOS DE LA MODIFICACIÓN.

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

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

II. PRINCIPIOS DE LA REFORMA.

Son principios rectores de este proyecto los siguientes:

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

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

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

4. Permitir la adecuada solución de los problemas actuales y futuros en materia de consumo por medio de soluciones legales y de autorregulación. El proyecto ha cuidado de respetar espacios de regulación sobre ciertas instituciones teniendo en consideración que su aproximación puede desarrollarse a través de la autorregulación. En este sentido, invadir los espacios en que los mismos actores de mercado dan la mejor solución a los problemas,

daña a los consumidores, así como, a la vez, entregar a la autorregulación áreas y temas en los cuales no hay incentivos duraderos para que ella funcione, carece de sentido.

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

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

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

1. Ampliación de su ámbito.

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

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

2. Defensa de intereses colectivos y difusos.

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

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

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

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

En efecto, por el lado de los consumidores, permitirá dar solución a problemas de consumo masivos en los que, por distintas razones, actualmente no se otorga la debida protección (costo de reclamar mayor al beneficio del reclamo, dificultades en dicho proceso, dificultad para tomar conocimiento de la ocurrencia de una infracción, entre otras) .

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

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

Este procedimiento se articula en base a dos fases.

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

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

indemnización de perjuicios.

3. Adecuación de procedimiento.

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

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

Por su parte, el procedimiento simple de única instancia permitirá resolver de manera rápida y expedita problemas de consumo cotidianos, de escasa cuantía, evitando una litigación extensa, y procurando a las partes una mayor igualdad procesal.

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

4. Facultades para el SERNAC.

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

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

5. Asociaciones de consumidores.

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

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

6. Derecho de retracto.

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

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

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

7. Protección en contratos de adhesión.

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

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

8. Aumento de multas.

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

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

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

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

9. Otras modificaciones.

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

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

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

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

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

PROYECTO DE LEY:

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

1) En el artículo 1º:

a) Reemplázase el Nº 1 por el siguiente:

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

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

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

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

"En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor; la identificación del proveedor, incluyendo su nombre y dirección; los instructivos de uso y los términos de la garantía, cuando

procedan, siendo los instructivos obligatorios respecto de los bienes y servicios que representan riesgos para la integridad de las personas y seguridad de los bienes.".

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

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

2) Sustitúyese el artículo 2º por el siguiente:

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

a) en las materias que estas últimas no prevean;

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

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

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

"a) La libre elección del bien o servicio.

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

"e) La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y.".

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

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

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

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

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

5) Reemplázase el artículo 5° por el siguiente:

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

6) Reemplázase el artículo 6º por el siguiente:

"Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se regirán por el Decreto Ley N° 2.757, de 1979, del Ministerio del

Trabajo, con excepción de sus artículos 26 y 27 y artículos transitorios, y por lo dispuesto en esta ley.".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11) En el artículo 16:

a) Sustitúyase, al final de la letra c) , la letra "y" y la coma (,) que la antecede por un punto y coma (;) . b) Sustitúyase, en la letra f) , el punto (.) aparte por la expresión ", y".

c) Agréguese la siguiente letra g) , nueva:

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

d) Agrégase el siguiente inciso final:

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

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

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

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

13) En el artículo 21:

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

b) Sustitúyese el inciso final por el siguiente:

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

14) En el artículo 24:

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

b) Sustitúyese el último inciso por el siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

18) En el artículo 41:

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

b) Reemplázase el inciso tercero por el siguiente:

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

19) En el artículo 45 de la siguiente forma:

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

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

20) Sustitúyese el Título IV por el siguiente:

"TÍTULO IV.

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

Párrafo 1°. Normas generales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Párrafo 2°: Del Procedimiento General.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán inapelables.

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

1. Procedimiento Declarativo de Responsabilidad.

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

1.- Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Declarará la procedencia de las correspondientes indemnizaciones, designando en tal caso a un mandatario

común que represente a los interesados en el procedimiento colectivo indemnizatorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Procedimiento Colectivo Indemnizatorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.- En cuanto a la sentencia declarativa:

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

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

c) La identificación genérica del colectivo de personas interesadas.

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

a) El plazo para interponer la demanda;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La sentencia definitiva determinará los honorarios del mandatario común, los que serán de cargo del o los

demandados, así como los gastos no cubiertos por los fondos provisorios a que se refieren los incisos anteriores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21) En el artículo 58:

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

b) Sustitúyese la letra e) por la siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

d) Sustitúyese el inciso tercero por el siguiente:

"La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, y de asumir la defensa de los consumidores cuando estén afectados los intereses generales de los mismos ante el tribunal competente y según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Si están afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, el tribunal que corresponda aplicará el procedimiento a que se refiere el Párrafo 4º del Título IV de la presente ley.".

22) Agrégase el siguiente artículo 58 Bis:

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

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

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

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

Dios guarde a V.E.,

RICARDO LAGOS ESCOBAR

Presidente de la República

JORGE RODRÍGUEZ GROSSI

Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción

ALVARO GARCÍA HURTADO

Ministro Secretario General de la Presidencia