



Informativo AACH

Número
4/14

Agosto
2014

Proyecto de Ley que Modifica la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores Boletín 9369-03

- Fortalecimiento del Sernac con nuevas facultades: fiscalizar, sancionar e interpretar la ley, entre otras.
- Reemplazo de la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver las infracciones e indemnizaciones en materia de conflictos de interés individual.
- Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores.
- Incremento de los montos correspondientes a multas.
- Aumento en los plazos de prescripción de acciones que persigan la responsabilidad contravencional.

Con fecha 4 de junio de este año, el Ejecutivo envió al Congreso Nacional, un Mensaje para iniciar un proyecto de ley para modificar la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. La iniciativa fue radicada en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados.

Fundamentos de la Modificación

De acuerdo a lo expresado en el Mensaje, si bien existen avances en la protección de los derechos de los consumidores, se puede constatar que el sistema carece de herramientas disuasorias suficientes y de formas eficaces de resolver conflictos que afectan a una gran cantidad de chilenos, especialmente en el ámbito de sus intereses individuales.

En esta materia, la ley le ha asignado un papel fundamental a las Asociaciones de Consumidores, quienes cumplen la misión de proteger, informar y educar a los consumidores, así como asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Contenido del Proyecto

1. Fortalecimiento del SERNAC.

De acuerdo al Mensaje, resulta imperativo que en consistencia con su finalidad de ente protector de los derechos de los consumidores, se dote al SERNAC de facultades que le permitan cumplir su cometido de manera eficaz, en línea con lo que ocurre con otros órganos de la

Administración que protegen los derechos ciudadanos.

Por ello, el proyecto propone un cambio en el rol que le corresponde al SERNAC, confiriéndole facultades para fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y de la normativa de protección de los derechos de los consumidores por parte de proveedores; sancionar, en el ámbito del interés individual del consumidor, a través de un procedimiento administrativo sancionatorio que es resuelto por el Director Regional del SERNAC respectivo, con todos los derechos y garantías de un debido proceso administrativo; interpretar la ley y dictar normas de carácter general.

2. Reemplazo de la Competencia de los Juzgados de Policía Local para Resolver los Conflictos en el Ámbito del Interés Individual del Consumidor.

En el sistema vigente, les corresponde a los Juzgados de Policía Local resolver las denuncias que se interpongan por consumidores individuales en infracción a la ley. Asimismo, también les corresponde decidir acerca de las demandas de indemnización de perjuicios que se deduzcan por los consumidores afectados.

Con el objeto de mejorar sustancialmente la protección del consumidor afectado en sus intereses individuales, el proyecto reemplaza la competencia de los Juzgados de Policía Local para resolver las infracciones e indemnizaciones en materia de conflictos de interés individual. Las denuncias por infracciones serán resueltas por el SERNAC. En tanto que las acciones de indemnización de perjuicios serán resueltas por los Tribunales Ordinarios de Justicia, en particular por los Juzgados de Letras en lo Civil,

que por su experticia son los órganos adecuados para ejercer jurisdicción en esta materia y generar una jurisprudencia uniforme.

3. Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores.

El proyecto propone derogar la prohibición a las Asociaciones de Consumidores de desarrollar actividades lucrativas, las cuales a esta fecha sólo pueden limitarse al financiamiento o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento de actividades que les son propias.

El proyecto contempla que el Estado, a través del Fondo Concursable contemplado en la ley, asignará recursos a las Asociaciones de Consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento.

Como contrapartida a los nuevos derechos que se les confieren, se introduce, entre otras, la prohibición de repartir excedentes, utilidades o beneficios pecuniarios de sus actividades entre sus miembros fundadores, directores, socios, personas relacionadas con los anteriores o trabajadores, sin perjuicio de las gratificaciones legales que les correspondan.

4. Incremento de los Montos Correspondientes a las Multas por Infracción a la Normativa de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Tomando en consideración la entidad de los bienes jurídicos protegidos en cada caso y la experiencia práctica recogida en las casi dos décadas de aplicación de la ley, se propone un aumento en los montos de las multas contempladas en ella, las que pueden llegar a

3000 UTM en casos, por ejemplo, de publicidad engañosa e información defectuosa.

5. Reparación Íntegra de los Daños Causados a los Consumidores.

Con el objeto de reparar íntegramente los daños causados a los consumidores, se ha estimado que resulta necesario eliminar la restricción que contempla el N° 2 del artículo 51 de la ley, de modo que sí procedan las indemnizaciones que reparen el daño moral causado por una infracción al interés colectivo o difuso de los consumidores.

6. Aumento en los Plazos de Prescripción de Acciones.

Se propone aumentar de 6 meses a 2 años el plazo de prescripción de las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional. Se establece, además, que el momento desde el cual se comienza a contar el plazo de prescripción extintiva de las acciones, se computará desde que la infracción “haya cesado” y no desde que “se haya incurrido en la infracción respectiva” como lo establece la ley vigente.

Consultas:

Estudios - Asociación de Aseguradores de Chile A.G.
La Concepción 322 oficina 501, Providencia, Santiago
Teléfono: 2 83 44 900 Fax: 2 83 44 920
Mail: seguros@aach.cl
