

OFICIO N° 289-2023

**INFORME DE PROYECTO DE LEY
“PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
CONSUMIDORAS EN EL ÁMBITO DE
SUS INTERESES INDIVIDUALES
FORTALECIENDO AL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Y
ESTABLECE OTRAS MODIFICACIONES
QUE INDICA”.**

Antecedentes: Boletín N° 16.271-03.

Santiago, 2 de noviembre de 2023.

Por Oficio N° 18.786 de fecha 11 de septiembre de 2023, la Cámara de Diputadas y Diputados, y su Secretario General, señor Ricardo Cifuentes Lillo y señor Miguel Landeros Perkić, respectivamente, remitieron a esta Corte proyecto de ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica, en conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República y el artículo 16 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

Impuesto el Tribunal Pleno del proyecto en sesión celebrada el 30 de octubre del año en curso, presidida su titular señor Juan Eduardo Fuentes B., y los ministros señor Brito, señoras Chevesich y Muñoz S., señores Valderrama, Dahm y Prado, señoras Vivanco, Repetto y Gajardo, señor Simpértigue y suplentes señor Muñoz P., y señora Quezada, acordó informarlo al tenor de la resolución que se transcribe a continuación.

AL PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.

SEÑOR RICARDO CIFUENTES LILLO.

VALPARAÍSO



“Santiago, dos de noviembre de dos mil veintitrés.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que mediante Oficio N° 18.786 de fecha 11 de septiembre de 2023, la Cámara de Diputadas y Diputados, y su Secretario General, señor Ricardo Cifuentes Lillo y señor Miguel Landeros Perkić, respectivamente, remitieron a esta Corte proyecto de ley para mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de sus intereses individuales fortaleciendo al Servicio Nacional del Consumidor, y establece otras modificaciones que indica, en conformidad con lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 77 de la Constitución Política de la República y el artículo 16 de la Ley N° 18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

El referido proyecto actualmente se encuentra en primer trámite constitucional y cuenta con urgencia simple en su tramitación.

Segundo: Que el proyecto de ley tiene por objeto entregar facultades sancionatorias al SERNAC, para hacerse cargo de un ámbito de la Ley del Consumidor que no ha sido modificado desde su dictación y que, según se indica en el mensaje, al día de hoy, deja a miles de personas en una situación de desprotección. En este sentido, actualmente la Ley del Consumidor no entrega herramientas al SERNAC para hacerse cargo de los casos en que habiéndose presentado reclamo la empresa da una respuesta desfavorable o bien ni siquiera responde. Su labor se limita a gestionar los reclamos e informar a las personas consumidoras su derecho a acudir ante los tribunales.

El otorgamiento de estas nuevas facultades al SERNAC se funda en los siguientes elementos:

- a) Proponer un sistema moderno, ágil, y eficiente, con especial énfasis en las soluciones por sobre las sanciones, para lo cual se le permite al SERNAC sancionar directamente a las empresas infractoras de la LPDC.
- b) Consagra un diseño sancionatorio acotado, coordinado con otras facultades y que ofrece las garantías adecuadas. Esta facultad sancionadora es aplicable solamente a las infracciones que afecten los intereses individuales de las personas consumidoras, con un procedimiento administrativo que garantiza imparcialidad y en que sus decisiones siempre podrán ser revisadas por los tribunales de justicia. Además, se establecen resguardos de orden interno



destinados a garantizar una adecuada coordinación entre las atribuciones del Servicio, para no ser “juez y parte” a la vez.

- c) Se refuerza el rol de las asociaciones de consumidores.
- d) Se considera la realidad económica y organizacional de las micro y pequeñas empresas, estableciendo sustituciones de multas, rebajas y facilidades de pago; se les permite acudir ante las asociaciones de consumidores para acceder al procedimiento de mediación individual que éstas realizan, y; se establece un nuevo estándar de posventa que considera un tratamiento diferenciado según el tamaño de empresa, atendiendo también a la realidad de las empresas medianas.
- e) Se busca actualizar la normativa vigente considerando las nuevas tecnologías y dinámicas existentes en las relaciones de consumo y la reiteración permanente de prácticas abusivas por parte de las empresas.

Para ello, las modificaciones propuestas a la LPDC abordan los siguientes contenidos¹

- a. Nuevas atribuciones sancionatorias para el SERNAC, en el ámbito del interés individual de las personas consumidoras. Para ello, el proyecto fija reglas de coordinación que regulan las actuaciones del Servicio; establece un procedimiento administrativo con etapas claramente delimitadas y con un sistema recursivo para la impugnación de sus decisiones; privilegia la entrega de soluciones y reparaciones efectivas a las personas consumidoras por sobre la aplicación de sanciones, y; contempla normas especiales y diferenciadas para las micro y pequeñas empresas, atendiendo a su realidad económica y organizacional.
- b. Se reconoce y regula a nivel legal la gestión del reclamo por parte del SERNAC y se dota de valor jurídico a las soluciones que en dicha instancia se alcanzan. Se regula cada una de sus etapas; el incumplimiento a los términos de las soluciones ofrecidas corresponde, por sí mismo, a una infracción a la LPDC; se incorpora como una infracción a la LPDC la ausencia injustificada de respuesta al reclamo; se establecen “robustos cortafuegos” o “murallas chinas” entre la subdirección que lleva adelante el proceso de la gestión del reclamo y la nueva subdirección sancionatoria; se reconoce que la entrega de alternativas de solución no importa el reconocimiento de la responsabilidad en el procedimiento sancionatorio.
- c. Se fortalecen las mediaciones individuales que pueden realizar las Asociaciones de Consumidores.

¹ Boletín 16.271-03, pp. 15 a 33



d. Se reconoce la existencia del interés general de las personas consumidoras que, hasta ahora, había sido una construcción jurisprudencial reconocida y ejercida por el SERNAC a través de los denominados juicios de interés general².

e. Y otras modificaciones sustantivas.

Tercero: Que el proyecto de ley consta de un artículo único, compuesto de 35 numerales, que modifican la LPDC, y siete artículos transitorios., modificando transversalmente la LPDC. Someramente, los cambios introducidos son los siguientes:

Título LPDC	Artículo modificado, incorporado y/o suprimido	Numer al proyect o de ley	Modificación (idea fuerza)
Título I. Ámbito de aplicación y definiciones básicas	1	1	Modifica el concepto de consumidor.
	2	2	En los actos de consumo sujetos a la ley, se modifica literal e) y lo amplía a los contratos de promesa de compraventa de viviendas.
	2 ter	3	Dispone que esta ley, así como otras que otorguen derechos a los consumidores, se interpreten siempre de la manera más favorable a estos.
Título II. Disposiciones generales	3 bis	4	Modifica la regla de término unilateral de contratos celebrados por medios electrónicos en operaciones de crédito de dinero no solicitados por el consumidor.
	8	5	Modifica regla de mediación realizada por organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.
	11 quáter (incorporado)	6	Regula mediación realizada por organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores.
	12	7	Establece nuevas obligaciones el para proveedor que comete infracción a la LPDC.
	12 B	8	Establece obligación para proveedores que realicen ofertas conjuntas de servicios fúnebres.
	15	9	Regula el trato que deben dar los proveedores a los consumidores.
	16	10	Incorpora nuevos literales que describen cláusulas o estipulaciones que no tendrán efecto en los contratos de adhesión.
	17 A	11	Incorpora nuevas exigencias a los proveedores en los contratos de adhesión.
	24	12	Regula la aplicación de multas. Se incorpora al SERNAC como ente habilitado para aplicarlas. También se modifican las reglas que regulan las atenuantes.
Título III. Disposiciones especiales	26	13	Modifica la regla de prescripción de las multas.
	28 C (incorporado)	14	Regula publicidad no sexista. Se incorpora nueva infracción.
	34	15	Se reemplaza expresión <i>denunciante por parte interesada</i> .
	37	16	Regula el cobro de gastos de cobranza extrajudicial.
	43	17	Modifica regla del proveedor intermediario, ampliándola a la comercialización de bienes y servicios.
Título IV. De los procedimientos	50	18	Se regula el reclamo, las denuncias y las acciones.
	50 A	19	Establece cuál es el órgano competente para conocer de las denuncias (SERNAC) y acciones (JPL).

² Los juicios de interés general permitieron al Servicio hacerse cargo de aquellos casos que en la materialidad de los hechos eran individuales, pero podían potencialmente afectar a un grupo mayor de personas consumidoras. Esto se justifica en la labor del SERNAC de proteger los intereses supraindividuales de las personas consumidoras a través de la disuasión de la conducta. Boletín 16.271-03, p.26.



s a que da lugar la aplicación de esta ley	50 B	20	Hace supletoria la aplicación de la ley 19.880 a los procedimientos seguidos ante el SERNAC.
	50 C	21	Establece que denuncias presentadas ante SERNAC y acciones ante JPL no requieren patrocinio de abogado.
	50 D	22	Se reemplaza expresión <i>demanda</i> por <i>una acción</i> .
	50 G	23	Artículo eliminado.
	Incorpora nuevos Párrafos 2 y 3. Artículos 50 G a 50 G-30	24	Se incorpora el Párrafo 2°: Del procedimiento de gestión de reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor y el Párrafo 3°: Del procedimiento sancionatorio instruido por el Servicio Nacional del Consumidor.
	50 I	25	Se establece presunción en juicio de indemnización de perjuicios por los daños ocasionados a consecuencia de una infracción que ha sido declarada por el SERNAC mediante resolución y que no haya sido reclamada de ilegalidad.
	53	26	Modifica la regla de acumulación.
	53 B	27	Establece una obligación al juez al aprobar un avenimiento, transacción o conciliación.
	54 C	28	Se adecua la referencia al párrafo al cual se alude.
Título V. Del sello SERNAC, del servicio de atención al cliente y del Sistema de Solución de Controversias	56	29	Eleva el monto de la multa dispuesta en el artículo, de 50 a 300 UTM.
	56 A	30	Se incorpora referencia a denuncia ante el SERNAC.
	56 H	31	Establece multa de hasta 750 UTM a proveedor que no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero.
Título VI. Del Servicio Nacional del Consumidor	57	32	Elimina requisito para los Directores Regionales de poseer el título de abogado.
	58	33	Incorpora nuevas funciones al SERNAC. Otorga calidad de ministros de fe a funcionarios para practicar notificaciones en causas judiciales en que el Servicio es parte.
	59	34	Se adecua la referencia a los literales a los cuales se alude.
	59 bis	35	Informes elaborados por el SERNAC gozarán de presunción legal respecto de su contenido.
Disposiciones transitorias	7 artículos transitorios.		Se regula la puesta en marcha de la ley; se otorgan plazos para la dictación de reglamentos de implementación de la ley; otorga plazo para dictación de DFL vinculado al funcionamiento del Servicio.

Cuarto: Que las disposiciones consultadas a la Corte Suprema, corresponden a las señaladas en los numerales 19) letra a); 23, y 24), artículos 50 G-26, 50 G-27 y 50 G-29, inciso final; y el inciso segundo del artículo tercero transitorio que se insertan precisamente en el Título IV “De los procedimientos a que da lugar la aplicación de esta ley” de la LPDC. Con esto, se reconfigura por completo este Título, y pasa a estar compuesto de 6 párrafos, que dan cuerpo a las nuevas facultades concedidas al Servicio.

i. Artículo único, numeral 19 letra a)

El numeral 19 letra a) modifica el inciso primero del artículo 50 A de la LPDC, en el siguiente sentido:

LPDC	Simulado
Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas	Artículo 50 A.- Las denuncias serán



<p>en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.</p>	<p>interpuestas ante el Servicio Nacional del Consumidor. Las acciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.</p>
---	---

Las denuncias están destinadas a que el Servicio ordene el cese de la o las conductas infractoras, imponga las multas contempladas en la ley, ordene la restitución de los cobros que hubieren tenido lugar con infracción a esta ley y ordene las medidas que tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica. El ejercicio de las denuncias se realizará a título individual, por el consumidor afectado.

En este sentido, la disposición consultada es coherente con el objetivo trazado en el proyecto, al permitir al SERNAC aplicar sanciones. Que el conocimiento de las denuncias haya sido entregado al Servicio y no a los JPL, no debería ser entendido como una pérdida de facultades por parte de estos tribunales, en tanto, de acuerdo a la señalado en el artículo 50 (reformado), seguirán conociendo de estas contravenciones, en los términos dispuestos en el inciso sexto, a saber:

*“Se considerarán de interés individual tanto las denuncias como las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. **Las acciones de interés individual sólo procederán en el caso de la infracción al artículo 16, y respecto de la reparación derivada de una infracción acreditada conforme a alguno de los procedimientos regulados en este Título.**”*

Es decir, el JPL conocerá únicamente las acciones destinadas a dejar sin efecto cláusulas o estipulaciones contenidas en contratos de adhesión (artículo 16 LPDC)³, y la reparación derivada de una infracción acreditada conforme a alguno de los procedimientos regulados en el Título IV, con lo cual, su intervención estará supeditada al resultado de los procesos administrativos de reclamo y denuncia seguidos ante el SERNAC.

Esta decisión parece acertada, por cuanto entrega el conocimiento de las controversias entre consumidores y proveedores al órgano administrativo especializado, dejando espacio a la intervención del ente jurisdiccional al momento de definir la reparación para los consumidores afectados y en aquellos casos en que corresponda hacer la interpretación de las cláusulas de un contrato de adhesión, aspectos de orden privado que, por su naturaleza, deben quedar radicados en un tribunal.

³ El SERNAC, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 G-7, no conocerá de las infracciones al artículo 16.



ii. Artículo único, numeral 23

El proyecto de ley en su artículo único, numeral 23, dispone la eliminación del actual artículo 50 G, que dispone:

Artículo 50 G.- Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales, se tramitarán conforme a las normas de este párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.

En las causas que se sustancien de acuerdo a este procedimiento de única instancia, la multa impuesta por el juez no podrá superar el monto de lo otorgado por la sentencia definitiva.

Este artículo ha sido objeto de dictámenes interpretativos por parte del SERNAC⁴, en tanto la cuantía establecida para determinar los grados de conocimiento del órgano jurisdiccional, parecían contradecir aquella regla establecida más adelante en el artículo 50 H inciso final. Por una parte, en el Párrafo 1°, de normas generales, el artículo 53 G fija una cuantía de 10 UTM para establecer la tramitación de estos asuntos como procedimientos de única instancia. Por otra, el artículo 50 H, inserto en el Párrafo 2° que regula los procedimientos en los JPL, eleva este monto a 25 UTM.

Este conflicto de normas fue resuelto por el Servicio en su dictamen a través de la aplicación del principio de especialidad, estableciendo el límite de 25 UTM para la tramitación de procedimientos en única instancia, en aquellos asuntos seguidos ante los JPL de interés individual, tal como lo dispone el Párrafo 2°. Para los demás procedimientos regulados en el Título IV, se aplica el límite de 10 UTM fijado en el artículo 50 H. Estos otros procedimientos, corresponden al Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores y el Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Con todo, parece innecesaria la mantención de una regla como esta, por lo poco plausible que resulta que se tramiten juicios de interés colectivo o difuso con una cuantía inferior a 10 UTM. Así, su permanencia en nada aporta y su eliminación permite evitar las confusiones que el pronunciamiento del SERNAC buscaba disipar⁵.

iii. Artículo único, numeral 24 – artículo 50 G-26

El ejercicio de la facultad sancionadora que se confiere al SERNAC se encuentra sujeta a revisión judicial. Ello, a través de la instauración de un reclamo de ilegalidad destinado a establecer un control sobre la legalidad de la resolución

⁴ Resolución Exenta N° 563, de 24 de junio de 2022, disponible en https://www.sernac.cl/portal/618/articulos-65751_archivo_01.pdf

⁵ Lo aquí señalado, es sin perjuicio de lo expresado en ocasiones anteriores por la Corte Suprema, sobre el establecimiento de diferencias en el sistema recursivo dependiendo de la cuantía de los asuntos.



que dicta el Servicio resolviendo el asunto, a través del cual se podrán revisar tanto aspectos formales como sustantivos de dicho acto administrativo. Es el artículo 50 G-26 el que regula este reclamo, en los términos que se exponen a continuación:

Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiera interpuesto subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar de ilegalidad;

- El reclamo se interpondrá ante el JPL que corresponda al domicilio del consumidor o el proveedor;
- Debe presentarse dentro del plazo fatal e individual de diez días;
- El juez puede revisar aspectos formales como sustantivos, pudiendo acoger la reclamación, enmendando lo que en derecho corresponda;
- No puede exigirse el cumplimiento de la resolución mientras ésta no se encuentre firme. No se encontrará firme hasta que se dicte sentencia de término sobre el reclamo de ilegalidad, si se interpusiese;
- Reclamación se substanciará conforme al procedimiento del párrafo 4º de este Título, previo examen de admisibilidad. El escrito de reclamación debe señalar:
 - i. El acto reclamado.
 - ii. La disposición que supone infringida.
 - iii. La forma en que se ha producido la infracción.
 - iv. Las razones por las cuales ésta les perjudica.
 - v. Cuando corresponda, se deberá acompañar el certificado que acredite que el recurso jerárquico o el recurso de reposición no ha sido resuelto dentro de plazo o, en su defecto, copia del escrito por medio del cual se solicita la expedición de dicho certificado;
- Se rechazará de plano si la presentación no cumple con las condiciones señaladas;
- Resolución que admita a tramitación la reclamación debe ser notificada por carta certificada a la Subdirección de Procedimiento Sancionatorio y a los demás intervinientes en los respectivos domicilios fijados ante el Servicio en el procedimiento sancionatorio;
- La Subdirección de Procedimiento Sancionatorio acompañará el expediente administrativo antes de la audiencia de conciliación, contestación, y prueba;
- Resolución debe indicar la posibilidad de ejercer ante el mismo tribunal las acciones indemnizatorias que correspondieran;



- Las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia.

Como se puede advertir, el reclamo de ilegalidad propuesto se estructura de una forma semejante al reclamo de ilegalidad municipal⁶, sin perjuicio que el conocimiento de este asunto queda entregado a los JPL y no a un tribunal ordinario de justicia. Sobre este punto, dicha decisión se estima acertada, en tanto es este tribunal el especializado en materias de derecho del consumidor en las acciones de interés individual.

Sobre el plazo establecido en esta disposición para la presentación del reclamo, se puede observar lo siguiente:

- a. El plazo es de 10 días y no de 15 como ocurre en el reclamo de ilegalidad municipal, procedimiento que se unge como modelo de los procedimientos contenciosos administrativos incorporados a nuestra legislación.
- b. No se señala a qué tipo de plazo corresponde, frente a lo cual se puede generar la duda si corresponde a un plazo de días corridos, hábiles procesales y/o hábiles administrativos. Este silencio puede ser fuente fecunda de interpretaciones alternativas que entorpezcan el buen funcionamiento del sistema. Por ello, se sugiere expresarlo, para evitar interpretaciones disimiles.

Respecto a la forma de interponer el reclamo, resulta adecuada la opción por regular la intervención judicial previo el agotamiento de la vía administrativa, por tratarse de asuntos por lo común sencillos en que se requiere fiscalización especializada y una pronta solución; esta opción evita dudas en torno al acceso directo a la jurisdicción como opción del administrado, que siendo la regla general en nuestro ordenamiento jurídico, no exhibe ventajas en materia de derechos de los consumidores.

Con todo, se hace presente la duda respecto a si la disposición exige o no el agotamiento de la vía administrativa a través de la interposición de los recursos de reposición y jerárquico de la Ley 19.880, atendiendo la forma en que se ha redactado el inciso primero de este artículo, al señalar que “*Contra la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio, y una vez resuelto el recurso jerárquico, o el recurso de reposición si no se hubiera interpuesto*

⁶ Frente a un acto administrativo de la autoridad, el afectado puede reclamar ante un órgano jurisdiccional, por estimar que esta es ilegal, cumpliendo con los requisitos de procedencia y previo análisis de admisibilidad por parte del tribunal. El juez, al emitir su fallo tiene facultades para revisar aspectos formales como sustantivos. Difieren ambos procedimientos en que, la propuesta analizada permite a este mismo juez pronunciarse por los perjuicios que procedieren.



subsidiariamente el recurso jerárquico, el afectado podrá reclamar de ilegalidad.” (lo destacado es nuestro).

Sobre la forma de notificar “a los demás intervinientes” a través de carta certificada, cabe formular algunas observaciones:

- a. Esta disposición no parece concordante con lo expresado en este mismo artículo, en su inciso quinto, que dispone que *la reclamación se substanciará conforme al procedimiento contemplado en el párrafo 4º de este Título*. Esta referencia debe ser entendida al artículo 50 H, el cual establece que la primera notificación que debe practicarse es personal y en caso que ello no fuese posible, mediante los mecanismos dispuestos en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil.
- b. En esta etapa procesal, la carta certificada no ofrece las garantías necesarias para garantizar el correcto emplazamiento de los intervinientes en el proceso seguido ante el Servicio.
- c. Se debe poner especial atención en la notificación de estos intervinientes, por cuanto en un caso está en juego la posibilidad de ser sancionado, cuando quien acciona es el consumidor, y por otra, la posibilidad de demandar los perjuicios por el daño causado, cuando acciona el proveedor. Por tal razón, la notificación personal, en esta etapa, parece ser la más adecuada.

Finalmente, respecto a la tramitación de estos asuntos como procedimientos de única instancia, cuando la cuantía de la multa reclamada y/o indemnización solicitada, no exceda de 25 UTM, se puede señalar que esta es una regla que está en concordancia con lo expresado en el artículo 50 H, sin perjuicio de lo cual se reitera lo expresado por la Corte a través de su Oficio N° 90-2016 de 6 de julio de 2016, en su opinión al Proyecto de Ley Boletín N° 9369-03, que dio origen a la ley 21.081, que modificó la LPDC, y que en su considerando Noveno dispuso:

“(…) La norma proyectada prevé una diferenciación en el sistema recursivo, dependiendo de la cuantía de la causa. En efecto, el inciso 7º del citado artículo establece que las causas cuya cuantía no exceda de veinticinco unidades tributarias mensuales se tramitarán como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables”. Sin perjuicio de la existencia de procedimientos de este tipo en la legislación chilena y, asumiendo que la ley 19.496 actualmente vigente también contempla una situación similar en el artículo 50 G, en opinión de esta Corte dicha regulación podría resultar contraria a las normas de la Constitución y los Tratados Internacionales que regulan el debido proceso, en cuanto las exigencias de éste demandan que todas las causas tengan



la posibilidad de revisión de las decisiones adoptadas por el juez competente, sin hacer diferencias respecto de la cuantía de la materia tratada, lo que se ha denominado como derecho al recurso.

La presente observación debe hacerse extensiva a lo dispuesto en el artículo 50 Q, inciso 7°, que propone idéntica cuestión respecto de los procedimientos en que se conozca de acciones de interés individual, para obtener la debida indemnización de perjuicios.”.

iv. Artículo único, numeral 24 – artículo 50 G-27

El artículo 50 G-27 regula el recurso de apelación respecto de la sentencia que resuelva la reclamación y, en su caso, la acción indemnizatoria dictada por el JPL, y que deberá interponerse dentro del plazo de diez días. La apelación se resolverá en cuenta, salvo solicitud fundada de alguna de las partes, la que deberá presentarse dentro del plazo de cinco días contados desde la certificación de recepción del expediente por la Corte de Apelaciones. Al darse lugar a dicha solicitud, la Corte de Apelaciones 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. Asimismo, en la revisión de este recurso no procede la causal de suspensión contemplada en el artículo 165, N°5, del Código de Procedimiento Civil.

En relación a este artículo, las observaciones que se pueden hacer son las siguientes:

- a. Plazo de interposición. No parece adecuado el aumento de plazo dispuesto por este artículo (de 5 a 10 días), en tanto contraría la regla general dispuesta en el artículo 33 de la Ley 18.287 que Establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que fija el plazo de interposición del recurso de apelación de la sentencia definitiva en 5 días. Asimismo, este plazo sería mayor al dispuesto para los procedimientos de interés colectivo o difuso, que se mantiene en 5 días, lo que genera una diferencia que no es posible explicar, más aún, si se tiene en consideración la relevancia que tienen los procedimientos colectivos por sobre los individuales, atendiendo la cantidad de intereses en juego.
- b. Agregación extraordinaria de la causa en tabla. Sobre este punto, son conocidas las opiniones de la Corte que es contraria a la aplicación a los recursos de apelación de agregaciones extraordinarias en tablas y preferencias, salvo específicas excepciones:

“Sin embargo, esta Corte ha señalado sobre este punto en reiteradas oportunidades su opinión respecto a las agregaciones extraordinarias y preferencias en cuanto ellas deben ser reservadas sólo para casos excepcionales, cuya necesidad de solución inmediata sea equivalente a la



requerida en la acción de amparo o protección, situación que hace cuestionar que en materia de quiebra -a pesar de su importancia- sea necesario establecer tal preferencia” (Oficio N° 59-2021, p. 8; Oficio N° 17-2021, p. 4).

- c. No procedencia de causal de suspensión dispuesta en el artículo 165 N° 5 CPC. En concordancia con la opinión precedente, no se advierte motivo para impedir que las partes del proceso puedan solicitar la suspensión de la vista de la causa.

El numeral 5 del artículo 165, en su inciso final, dispone que la suspensión no proceda respecto del amparo, con lo cual denota la *excepcionalidad y necesidad de solución inmediata* que se hacía presente en el literal anterior, a propósito de la agregación extraordinaria de la causa en tabla.

Hecha la prevención sobre lo inoportuno de conceder un régimen extraordinario para la puesta en tabla de estas materias, no parece conveniente impedir el ejercicio del derecho a solicitar la suspensión de la vista de la causa, sobre todo considerando que no es la solución establecida para la generalidad de asuntos conocidos en primera instancia por los juzgados de policía local o asuntos contencioso administrativos.

v. Artículo único, numeral 24 – artículo 50 G-29, inciso final

El artículo consultado establece la forma en que se llevará a cabo el cumplimiento de las resoluciones que decreten las siguientes medidas:

- a. El cese de la o las conductas infractoras.
- b. La restitución de los cobros que hubieran tenido lugar con infracción a la presente ley u otras que le entreguen competencia al Servicio, con reajustes e intereses.
- c. Las medidas que, de conformidad a esta ley, tengan por objeto exclusivo prevenir la reiteración de la infracción específica, vinculada a los hechos concretos de que trate el procedimiento sancionatorio correspondiente.

El proyecto de ley propone que el cumplimiento, no de la sentencia judicial, sino que de las resoluciones administrativas (aquellas que decreten las medidas señaladas en el artículo 50 G-23) se haga incidentalmente “ante el juzgado de policía local correspondiente al domicilio del consumidor”, rigiendo para tales efectos el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil. Sobre este punto, en el Proyecto de Ley Boletín N° 9369-03, a través del Oficio N° 90-2016 de 6 de julio de 2016, citado más arriba, la Corte expresó su opinión frente a una regla idéntica a la propuesta. Por este motivo, se mantiene el criterio expresado en dicha oportunidad, en que se señaló:

Octavo: Que en materia de procedimiento, la norma del inciso final del artículo 50 Ñ dispone que para el cumplimiento de las medidas contempladas por el artículo 50



N6, dispuestas en la resolución del SERNAC que ponga término al procedimiento sancionatorio iniciado por denuncia o de oficio -con excepción de las multas- será aplicable el procedimiento incidental previsto en el artículo 233 del Código de Procedimiento Civil, el que se desarrollará ante el Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del consumidor. Complementa dicho precepto el inciso 1° del artículo 50 Ñ, que dota de mérito ejecutivo a las resoluciones del SERNAC que apliquen multas, ordenen devoluciones o reintegros o dispongan otras medidas que tengan por objeto prevenir o corregir la infracción cometida, pudiendo perseguirse su cumplimiento por medio del juicio ejecutivo contenido en los Títulos I y II del Libro Tercero del referido Código, esta vez, ante el tribunal civil respectivo. Llama la atención la asignación del procedimiento incidental para la ejecución de las medidas dispuestas por el SERNAC, en la medida que, habiéndose tramitado un procedimiento ante un organismo distinto del juzgado llamado a conocer del referido procedimiento, no existe ante dicho tribunal una causa a la que el incidente acceda, no existiendo contexto alguno que ilustre al juez sobre la ejecución de la medida, y oponiéndose —por sobre todo- a la naturaleza propia de los actos administrativos, que son esencialmente ejecutables. De esta manera, el tratamiento de la ejecución de las medidas a través del tribunal, se asimila más a la solicitud de autorización para su realización (y en este sentido opuesta a la autoejecutabilidad) que a un proceso judicial propiamente tal.

vi. Artículo único, artículo tercero transitorio

El artículo tercero transitorio tiene por propósito regular la situación intermedia producida por la entrada en vigencia de la ley y su puesta en marcha de forma gradual en cada una de las regiones del país. Señala este artículo:

“En el período intermedio entre la publicación de la presente ley y su entrada en vigencia gradual, en aquellas regiones en las que aún no haya entrado en vigencia de acuerdo al cronograma del artículo primero transitorio, los consumidores podrán presentar denuncias en defensa de su interés individual ante el juzgado de policía local competente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 A”.

Esta disposición parece acertada, por cuanto permite que los consumidores que sientan afectado su interés individual, no queden en un estado de indefensión mientras entra en vigencia la ley. En este sentido, la medida no innova respecto a lo que es hoy el conocimiento de estos asuntos.

Quinto: Que pese a no ser objeto de consulta, se estima pertinente hacer observaciones sobre tres artículos que contienen normas que dicen relación con la organización y atribuciones de los Tribunales de Justicia.

El primero de ellos, es el artículo 53, inserto en el Párrafo 3° Del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, que en su inciso final introduce una modificación en la regla de acumulación. Dispone este inciso final:



Aquellos juicios que se encuentren pendientes contra el mismo proveedor al momento de publicarse el aviso y que se funden en los mismos hechos, deberán acumularse de conformidad a lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, con las siguientes reglas especiales:

1) Se acumularán al juicio colectivo los juicios individuales tramitados ante juzgados de policía local. Si una o más de las partes hubiere comparecido personalmente al juicio individual, deberá designar abogado patrocinante una vez producida la acumulación, y (...)

En relación a esta norma, surgen algunas dudas respecto a cómo operaría esta acumulación, a partir de las reglas dispuestas en el Código de Procedimiento Civil. En este caso estamos en presencia de un proceso de Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, seguido ante un juez de letras, al cual se le debe acumular un proceso tramitado ante un JPL.

Dispone el artículo 92 CPC, que habrá lugar a la acumulación cuando:

1. La acción o acciones entabladas en un juicio sean iguales a las que se hayan deducido en otro, o cuando unas y otras emanen directa e inmediatamente de unos mismos hechos;
2. Las personas y el objeto o materia de los juicios sean idénticos, aunque las acciones sean distintas; y
3. En general, siempre que la sentencia que haya de pronunciarse en un juicio deba producir la excepción de cosa juzgada en otro.

Agrega el artículo 95 CPC, que para que pueda tener lugar la acumulación, se requiere que los juicios se encuentren sometidos a una misma clase de procedimiento y que la substanciación de todos ellos se encuentre en instancias análogas.

Es claro que en los juicios seguidos ante los JPL y en los de sede civil, por la competencia asignada a cada uno, no se cumple con estas exigencias. Por estos motivos, parece necesario una mayor regulación en este punto, entendiendo que las reglas supletorias no son suficientes para un acertado funcionamiento de estos procesos.

El segundo, corresponde al artículo 53 B, que incorpora una obligación que se le asigna al juez de la causa, respecto a la aprobación que debe prestar en los avenimientos, conciliaciones o transacciones que se produzcan en el proceso. La modificación propuesta, en lo pertinente, señala:

*Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores, **pronunciándose especialmente sobre lo dispuesto en la letra e) del artículo 3.***

Lo problemático de esta disposición es que el citado artículo 3, en sus incisos primero y segundo, tiene dos literales e); a saber:



Inc. 1° Son derechos y deberes básicos del consumidor:

e) El derecho a 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 (...).

Inc. 2° Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

e) Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento.

Frente a esta interrogante, se hace necesario dilucidar a cuál de las alternativas expresadas corresponde la referencia inserta en el artículo 53 B.

El tercero, es en relación con el artículo 58 propuesto, en que se reconoce expresamente en su literal g), que pasa a ser h), la institución del “*interés general de los consumidores*”. Sobre ello, se releva la conveniencia de especificar su contenido, para diferenciarlo del interés colectivo, evitando así dejar esta cuestión entregada a la interpretación, lo que podría incluirse en el artículo 50, a continuación de las referencias conceptuales hechas al interés individual, colectivo y difuso.

Como observación final, se debe tener presente que el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que Establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no incluye modificaciones incluidas en otros cuerpos legales, a saber Ley 21.236 sobre sobre portabilidad financiera y Ley 21.320 sobre derechos de consumidores en materia de cobranza judicial, normativa vigente, y que por tal motivo, se hace necesario que sean tenidas en vista por los órganos colegisladores en el proceso de formación de la ley.

Sexto: Que, en síntesis, durante los procesos de denuncia seguidos ante el SERNAC los proveedores tendrán la posibilidad de resolver sus conflictos directamente con los consumidores, ofreciéndoles respuesta a sus requerimientos. En caso de ser fallida esta instancia, sea de oficio o a petición de parte, el Servicio podrá iniciar procedimientos sancionatorios contra los proveedores infractores, los cuales tendrán la posibilidad de reclamar de su decisión ante los JPL a través de un reclamo de ilegalidad dispuesto en la ley.

En relación a este proceso de reclamación, se han emitido algunas observaciones destinadas a mejorar la propuesta, entre las que destacan la necesidad establecer ciertas precisiones respecto al plazo dispuesto por ley para su presentación y su naturaleza; la forma de notificar a los “demás interesados” del proceso; la ambigüedad sobre agotamiento de la vía administrativa a través de los recursos de reposición y jerárquico; así como la posibilidad de apelar la resolución del JPL que está determinada por la cuantía del asunto.



También se requiere la introducción de ajustes a la regla que regula el recurso de apelación de la sentencia dictada por el JPL, a efecto concordar las reglas que regulan las acciones de interés individual con las de interés difuso y/o colectivo. Así también con la decisión de establecer mecanismos de agregación extraordinaria y preferencias en cuanto ellas deben ser reservadas sólo para casos excepcionales, cuya necesidad de solución inmediata se hace necesario, lo que en este caso parece no ocurrir.

Finalmente, es importante hacer presente que se valora positivamente la iniciativa, en tanto introduce una serie de modificaciones que impactan favorablemente en la población, y en los consumidores especialmente, respecto a la forma que tienen de ejercer sus derechos y las herramientas y remedios que se contemplan.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo dispuesto en la norma constitucional citada, **se acuerda informar en los términos antes expuestos** el referido proyecto de ley.

Ofíciase.

PL N° 46-2023”

Saluda atentamente a V.S.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.



QJDLXJXXVPD